



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión institucional y calidad del servicio educativo según  
la percepción de los docentes en las instituciones educativas  
de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Miguel Ángel Liñan Varas

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2018**

**Página del jurado**

Dr. Michell Alarcón Díaz  
Presidente

Dr. Luis Núñez Lira  
Secretario

Dra. Gliria Sussana Méndez Ilizarbe  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por su inmenso amor y darme la posibilidad de creer en mis posibilidades de crecer.

A mis padres Nicolás y Reynalda por su apoyo incondicional y constante motivación para lograr mi superación profesional.

### **Agradecimientos**

Mi especial agradecimiento por su dedicación y apoyo desde el inicio hasta la culminación de la presente investigación a:

El Dr. Luis Alberto Núñez Lira, por su acertada dirección docente metodológica desde la formulación del plan hasta la culminación y afinamiento del informe final de la presente investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Miguel Ángel Liñan Varas, egresado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. 41971379, con la tesis titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de julio del 2016

---

Miguel Ángel Liñan Varas  
DNI 41971379

## **Presentación**

El presente trabajo de investigación, que tiene como título “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas” ha sido desarrollada tomando en cuenta la importancia del estudio.

La investigación es de tipo descriptivo causal, de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El método que se utilizó es el cuantitativo a través del análisis estadístico, que por las características de las variables se usó para la prueba de hipótesis la prueba de regresión logística multinomial.

La investigación consta de 7 capítulos:

El capítulo I, contiene los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de la variable Gestión institucional y Calidad de servicio educativo, la justificación y problema de la investigación. Asimismo, contiene la hipótesis y objetivos de la investigación

El capítulo II, es denominado marco metodológico en el que encontramos: la definición conceptual y operacionalización de variables, la metodología de la investigación, el tipo de estudio de la investigación y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

El capítulo III, contiene el análisis descriptivo e inferencial de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV, presenta la discusión de los resultados en contraste con los antecedentes de la presente investigación

El capítulo V, presenta las conclusiones a las que se ha llegado en la presente investigación.

El capítulo VI, contiene las recomendaciones que se sugieren a la investigación.

El capítulo VII, contiene las referencias bibliográficas de las fuentes consultadas.

Finalmente se añade los anexos, que comprende: la matriz de consistencia, los instrumentos, la base de datos, los certificados de validación del instrumento y los certificados de aplicación del instrumento.

## Índice

	<b>Paginas</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	39
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	42
1.6. Objetivos	43
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de las variables	46
2.3. Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño de investigación	48
2.6 Población y muestra	48
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	53
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Resultados descriptivos	56
3.2 Resultados inferenciales	61
<b>IV. Discusión</b>	70



<b>V. Conclusiones</b>	74
<b>VI. Recomendaciones</b>	76
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	78
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	87
Anexo 2. Encuesta dirigida a docentes	90
Anexo 3. Base de datos	94
Anexo 4. Certificado de validez	108
Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumento	120

### Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Gestión Institucional	46
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Calidad del servicio Educativo	47
Tabla 3.	Población de estudio	49
Tabla 4.	Baremo de la variable Gestión institucional	51
Tabla 5.	Baremo de la variable Calidad del servicio Educativo	52
Tabla 6.	Estadístico de fiabilidad de las variables	53
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la gestión institucional en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	56
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la gestión institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	57
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	58
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	60
Tabla 11.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	62
Tabla 12.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	63
Tabla 13.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	64
Tabla 14.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	66
Tabla 15.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	67
Tabla 16.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	69

### **Lista de figuras**

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	56
Figura 2. Nivel de las gestión Institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	58
Figura 3. Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	59
Figura 4. Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	60

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas”, tuvo como problema principal ¿Cómo influye la Gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?; y como objetivo principal, demostrar cómo la gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

Se desarrolló una investigación descriptiva causal de diseño no experimental de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. Para medir la variable Gestión institucional y Calidad de servicio educativo, se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para medir la variable Gestión institucional, y el otro para medir la variable Calidad de servicio educativo respectivamente, en la entidad señalada.

Los instrumentos fueron aplicados al personal docente de las instituciones educativas públicas del ámbito jurisdiccional de la entidad de estudio. El muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Se determinó que existe una influencia significativa entre la variable Gestión institucional y la Calidad de servicio educativo ( $r = 0,329$ ;  $p = 0,000$ ), por lo que permitió concluir que la Gestión institucional influye, de manera moderada, en la Calidad de servicio educativo.

Palabras clave: Gestión institucional – Calidad de servicio educativo

### **Abstract**

This research entitled "Institutional management in the quality of education as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 district of Comas", had as its main problem How influences institutional management in the quality of educational service as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 Comas district ?; and the main objective, demonstrating how the governance influences the quality of education as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 Comas district.

A causal non-experimental descriptive research cross-sectional design was developed using a quantitative approach. To measure institutional management and service quality educational variable, it was used as an instrument two questionnaires, one for measuring institutional management variable, and the other to measure the variable quality of educational services respectively in the designated entity.

The instruments were applied to teachers of public educational institutions jurisdictional scope of the study institution. Probabilistic sampling was not census-type. It was determined that there is significant influence between institutional manage

ment variable and the quality of educational service ( $r = 0.329$ ;  $p = 0.000$ ), making it possible to conclude that institutional management influences, moderately, in the quality of educational services.

**Keywords:** Institutional Management - Quality of educational services

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Reyes (2010) que realiza una investigación denominada “Calidad del Servicio Educativo: Caso de la Escuela de Artes de UABC”, el objetivo de la investigación reportada es validar el instrumento Servqualing para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas y se utilizó como base para analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo prestado en la escuela de artes de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) con el fin de implementar un Sistema de Gestión de calidad. El Servqualing, adaptado a la realidad universitaria, y considerando solo las percepciones de la calidad del servicio. La aplicación del instrumento en la Escuela de Artes de la UABC, permitió la validación del instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario mexicano. Adicionalmente, se determinaron las dimensiones subyacentes a la calidad del servicio prestado, mediante el uso de métodos estadísticos multivariantes como el análisis de actores. Los resultados indican que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para evaluar la calidad percibida por los estudiantes en los servicios prestados en la institución, y que puede aplicarse, previa determinación de la adecuación y pertinencia. Las respuestas solicitadas a los estudiantes se reflejan en una escala tipo Likert que oscila del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo). Se tomaron en cuenta la opinión de muestras representativas de 47, 69 y 23 estudiantes de los diferentes campus, siendo un total de 139 sujetos, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, pero tomando en cuenta criterios de representatividad (por cursos, por turnos, tamaño de la población. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 13. Finalmente, dicha investigación tuvo las siguientes conclusiones: Para la evaluación de la calidad de los servicios en la Escuela de Artes de UABC en México, se utilizó el instrumento Servqualing, cuya base teórica se apoya en el Servqual de Parasuraman et al, considerando solo las percepciones y adaptada al contexto universitario mexicano. Dado el índice de consistencia arrojado, alfa de Cronbach de 0.954, el instrumento usado se considera como posiblemente fiable para medir la calidad del servicio educativo de nivel superior en otras instituciones mexicanas

similares. Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la institución bajo estudio, previa adaptación y adecuación, en otras instituciones similares. El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución; los resultados arrojados proveen a los directivos, información objetiva para el análisis institucional y del entorno llevado a cabo dentro de la planificación estratégica, entre otros planes de acción operativos.

Duque, Edison y Chaparro (2012) en su investigación titulada “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama” realizada en la ciudad de Bogotá – Colombia, en su etapa de observación que se llevó a cabo la recolección de datos por medio del diligenciamiento de 229 cuestionarios en el término de aproximadamente tres semanas por parte de los estudiantes de la UPTC seccional Duitama durante el inicio del segundo semestre académico del año 2011 llegó a las siguientes conclusiones: Los profesores son los que inciden más directamente y en mayor proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes, entendible si se tiene en cuenta la cantidad de tiempo de interacción entre estos dos actores. La calidad percibida por los estudiantes con respecto a los profesores está determinada mayormente por la calidad funcional (cómo se les presta el servicio), es decir, por el proceso y con respecto a los directivos y administrativos en gran parte está determinada por la calidad técnica o por el resultado.

Reyes, Reyes, Rodríguez (2012) en su investigación titulada “Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario” tuvo como objetivo analizar las dimensiones clave que en mayor medida se relacionan con la percepción de los profesores sobre el éxito en la calidad del servicio educativo en la universidad de Baja California – México. Se confirmó la hipótesis general de que la percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad e Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California durante el periodo escolar 2010 -1.



### 1.1.2. Antecedentes nacionales

Bernal (2010), realizó una investigación titulada “Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01, para optar el grado académico de Magister en Educación, siendo el tipo de investigación de nivel cuantitativo descriptivo de corte transversal, para su estudio usó una población de 101 personas y una muestra de 56 personas considerándose al director, jefes de área, especialistas, personal administrativo y de servicio de la sede administrativa, se usó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: La convivencia institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43,8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza la convivencia institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. La convivencia institucional, expresada en la cultura de la institución educativa influye en un 43% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Palacios (2010) en su tesis “Influencia del Liderazgo en la Calidad de la Gestión Educativa” para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación; en la Universidad nacional Mayor de San Marcos, plantea como problema medular, ¿En qué medida el liderazgo de los directivos escolares se relaciona con la calidad de gestión de las instituciones educativas de la UGEL 03 – Lima, en el periodo Marzo - Mayo 2009?. Como técnica de colecta de datos utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el que aplicado a directores, docentes y trabajadores, tuvo como conclusión que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03 en el periodo Marzo – Mayo del 2009 habiendo sido la correlación conjunta de 0.949 de la dimensión que más influía en la calidad de la gestión educativa, la pedagógica (0.619) presentando una correlación parcial de 0.937.

Hidalgo (2011) en su tesis “Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel N° 06 – Ate - Vitarte – Lima 2011 para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación, cuya población estuvo constituida por docentes y alumnos del cuarto año del nivel secundario de las instituciones educativas técnicas., además el estudio tuvo como característica de ser cualitativo, de tipo descriptivo, no experimental, transversal, llegó a la conclusión que la gestión institucional influye significativamente  $P < 0.05$ , con la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la UGEL N° 06 Ate – Vitarte 2011.

Gálvez (2012) en su tesis titulada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao” para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión de la Educación y cuya estudio es de tipo no experimental y diseño descriptivo simple tuvo como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao desde la percepción de la comunidad educativa conformada por docentes, padres de familia y estudiantes. Se aplicó una encuesta de calidad de servicio validada por juicio de expertos – V de Alken y con una confiabilidad de  $\alpha$  de Cronbach = .951 para los padres de familia,  $\alpha$  de Cronbach = .968 para los docentes y  $\alpha$  de Cronbach = .936 para los alumnos. Sus dimensiones en estudio fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. La muestra estuvo constituida por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. Se llegó a la conclusión que la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área institucional de la institución educativa de Ventanilla, es de nivel medio.

Lindo y Salvatierra (2012) en su tesis de maestría titulada “Gestión pedagógica y percepción con la calidad del servicio en la UGEL 05 San Juan de Lurigancho, el Agustino, año 2012” sustentada en la UCV, Unidad de Postgrado – Lima. La investigación se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino – 2012? El objetivo de la investigación fue

determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en dicha sede institucional. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 260 docentes. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además, se aplicó una prueba piloto que arrojó 0.92 en alfa de Cronbach. Los resultados se analizaron con la base técnica de las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Se demuestra una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Por tanto, el proceso demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis.

Ataucusi y Borihuela (2012) en su tesis “Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 Ate – 2011” para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación, en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las Instituciones Educativas N° 1228 “Leoncio Prado Gutiérrez” y n° 0033 “Virgilio Espinoza Barrios” de la Ugel 06 Ate –2011. La investigación es descriptiva, no experimental y transversal. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a 133 docentes, 5 directivos. La investigación llegó a la conclusión que: El 78% de los docentes manifiestan que siempre la gestión institucional apoya el desempeño docente por lo tanto se determina que dicha gestión influye en el desempeño de los docentes.

Areche (2013) en su tesis “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011” para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación, en la Universidad nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según

la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3º, 4º y 5º del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia  $=72.2\%$ ).

Salazar y Vegas (2013) en su tesis de maestría titulada “Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04 – Comas – 2011” sustentada en la UCV, Unidad de Post grado – Lima, cuyo propósito fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL 04 de Comas en el año 2011. El estudio fue desarrollado bajo un enfoque mixto. La información se recogió mediante la aplicación de dos cuestionarios, cuya validez fue establecida por el método de jueces y confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. De la población conformada por 7997 personas, entre docentes y administrativos, se calculó una muestra de 381 personas, 375 de los cuales fueron docentes y 6 administrativos. Por la selección realizada de las unidades muestrales, el muestreo considerado es de tipo probabilístico. A partir de la información recogida y en base a la tipificación de estilos gerenciales establecido por Likert, se determinó que en el año 2011 el modelo de gestión se correspondía con el estilo autoritario y el autoritario benevolente, los cuales exigen productividad y eficiencia; sin embargo, a juicio de los usuarios el servicio que reciben no era de calidad. A partir de ello, se concluye que el modelo de gestión no influye en que los administrativos brinden un servicio de calidad a los usuarios, pese a que se evidencie que las estrategias desarrolladas en la gestión administrativa y asimismo el servicio a los usuarios, no fueron adecuados.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Base teórica: Gestión institucional**

Para Casassus (2000) la gestión trata de la acción humana, por ello, la definición que se dé de la gestión está siempre sustentada en una teoría- explícita o implícita - de la acción humana. Sigue diciendo que: Hay distintas maneras de concebir la gestión según sea el objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados. En este marco, según sea el énfasis en el objeto o proceso contemplado, se obtienen definiciones las que, por una parte, ponen de relieve el hecho de que la gestión tiene que ver con los componentes de una organización en cuanto a sus arreglos institucionales, la articulación de recursos, los objetivos.

En la perspectiva de una visión de la gestión focalizada en la movilización de recursos, para Juan Casassus (2000) la gestión es "una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada" (p. 7). Dicho de otra manera, la gestión es la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea. Por otra parte, se obtienen otras definiciones cuyo énfasis está centrado en la interacción entre personas.

Desde la perspectiva centrada en la interacción de los miembros de una organización, la gestión toma distintas definiciones. En esta perspectiva se percibe que las personas actúan en función de la representación que ellas tengan del contexto en el cual operan. Agyrre y Schon (1978, citado por Casassus, 2000) refieren que "la acción en una organización es una acción deliberada, y toda acción deliberada tiene una base cognitiva, refleja normas, estrategias y supuestos o modelos del mundo en el cual se opera" (p. 7). Por ello, se puede decir que la gestión es la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización.

Alvarado (1999) define a la gestión como "un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de actividades institucionales" (p. 17). Se puede decir que la gestión es la forma de aplicar las técnicas y ejercer la autoridad, con la finalidad de cumplir con los

objetivos de la institución educativa.

### **Problemas de la Gestión en la educación**

Alvarado (2002) indica “La sociedad peruana viene soportando igual que los otros países latinoamericanos, un conjunto de problemas estructurales” (p. 60).

Podemos indicar que afrontamos problemas en el plano social, debido al incremento de la población. En el plano laboral, elevado índice de desempleo y subempleo. En el plano político, el excesivo centralismo, la falta de participación en las decisiones políticas educativas y económicas, en el plano económico la partida constante para privilegiar el pago de la deuda, en el plano moral la pérdida de valor en todos los niveles.

Es por ello que, el Perú, junto al sistema educativo, tiene que afrontar hoy en día problemas, producto de los cambios sociales del mundo actual. Las tenemos en la globalización y el neoliberalismo de la economía que han convertido a los pobladores más en consumidores que en productores, el avance de la tecnología informática. A partir del análisis del entorno social y su relación con la educación, se podrá visualizar el rol que le compete a la educación y por lo tanto a su gestión, para adecuarse y hacer frente a estas situaciones cambiantes; si no estamos preparados, ni organizados para lo que se viene poco o nada podemos esperar en el futuro de esta juventud, en términos de competitividad de solución a sus propios problemas y menos para contribuir a resolver los agudos problemas del país.

Alvarado (2002) señala que “Para dinamizar las acciones referentes a los servicios estudiantiles es necesario que la administración educativa, en sus diferentes escalones debe ejercer una serie de acciones” (p. 87).

En el nivel intermedio, la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) le corresponde promover programas, coordina y evalúa hacia las instituciones educativas con un eficiente servicio a la educación.

A nivel de las bajas o instituciones educativas es en donde se va a materializar el servicio educativo, por lo tanto corresponden al director y a todo el personal docente y no docente establecer los lineamientos para que el servicio

educativo sea de la mejor calidad.

El instituto internacional de planeamiento de la educación (IIPE) de la Unesco (2000), señala que “la gestión educativa estratégica es un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados y relacionados horizontal y verticalmente, dentro del sistema educativo, para cumplir los mandatos sociales” (p.16). Entendiéndose así, como gestión educativa, a toda acción desplegada por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo y que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos, por lo que, tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como un proceso sistemático.

Serna (2002) indica “Como es saber, los procesos de gestión se dan en tres áreas básicas, como son el área institucional, pedagógica y administrativa” (p. 15).

La gestión institucional es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas, que a la vez sirven de apoyo a la gestión pedagógica.

La gestión pedagógica es todo un proceso que va a ser conectada en la realidad a través del hecho educativo. La gestión administrativa está ligada a la planificación previa y una evaluación objetiva de los resultados, orientada básicamente al manejo de los recursos materiales económicos y de organización.

Choque (2005) define a la gestión educativa “como una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas como los procesos internos de naturaleza democrática equitativa y eficiente, que permitan a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces, y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo” (p. 110)

Para generar nuevas bases para el cambio en las instituciones educativas,

es necesario que participen la comunidad organizada, los gobiernos locales, la comunidad educativa, entidades del Estado. En la actualidad las personas que van a conducir o ser responsables de la gestión educativa, tienen que comprometerse para convertir el cambio en una aspiración común.

Gallegos (2004) indica la “Gestión educativa como la articulación de todas aquellas acciones que hacen posible que se logre la finalidad de la institución educativa, en función de educar” (p. 115).

Aplicando la gestión educativa al campo de las instituciones escolares, harán que se dinamicen, se desarrollen, mejoren su organización; empleando una lógica racional, cuyos mecanismos estén orientados a optimizar la gestión. La gestión educativa es un proceso continuo que no se presta a cambios violentos como etapas que van desapareciendo para dar paso a otras, teniendo en cuenta que tenemos que ir cambiando la administración tradicional hacia un nuevo tipo de gestión, para lograr que la escuela se convierta en una organización que propicie el cambio tomando nuevos modelos que han tenido éxito, que han dado buenos resultados en la gestión privada y que nos proponemos adoptar hacia la gestión pública.

La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa. Según Proeib Andes (2008), “la gestión institucional se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)” (p.12).

### **Enfoques teóricos de la gestión institucional**

Furlan (1995) afirma que “La forma de organizar y gestionar una institución educativa, tiene que ver de manera muy directa con la concepción o paradigma que se considere de acuerdo al análisis que se ponga en los objetivos, los procesos y los resultados” (p.206). Manifiesta, además, que la preferencia de un enfoque de manera particular tendrá unas consecuencias determinadas en la práctica intra-institucional, pedagógica y administrativa en las actuaciones concretas de los



docentes según se tomen en cuenta como referencia los aspectos las como las personas, la eficacia, la política y la cultura.

La gestión o la dirección de cualquier institución estatal y no estatal, está sustentada bajo algún enfoque teórico, lo cual orienta el tipo de gestión que requiere una determinada institución. Por lo tanto, la participación comunitaria específicamente en la gestión educativa se enmarca al modelo del enfoque adoptado por un determinado sistema educativo.

Según el manual de gestión para directores de las II.EE del Ministerio de Educación (2011), los enfoques sobre gestión directiva no operan por sí mismos, son llevados a la práctica a través de modelos que responden de manera concreta a condiciones concretas.

Según la Ley General de Educación y la Ley de la Carrera Pública Magisterial establecen que el Director de la Institución Educativa es la máxima autoridad y el representante legal de la misma. En este sentido, es responsable del proceso de gestión, debiendo lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño profesional de los docentes, a fin de que los estudiantes obtengan las competencias necesarias, asimismo, manifiesta que una efectiva gestión involucra una serie de aspectos, tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Por ello, el director de la Institución Educativa tiene que estar preparado para actuar en todos estos ámbitos y requiere fortalecer sus capacidades para desempeñarse adecuadamente en los mismos.

### **Características de la gestión institucional**

Gestión centrada en los estudiantes “Las acciones administrativas estarán centradas en los estudiantes, en sus necesidades y expectativas; siempre y cuando no contradigan los otros fines y objetivos institucionales” (Alvarado 2006, p. 90).

“Participación Comunitaria. Todos los sectores educativos están llamados a participar en el logro de las metas y objetivos estratégicos, sin ningún tipo de exclusión, a través del Concejo Educativo, Concejo Estudiantil, Coordinaciones de Área, Coordinaciones Generales, Órgano de apoyo” (Alvarado 2006, p. 90).

Liderazgo claramente definido del docente y demás autoridades. El docente, cumple su rol de conductor, motivador y armonizador de las voluntades, un rol unificador, que permita que todos confluyan según su responsabilidad hacia los objetivos y metas institucionales. Ejercerá un liderazgo compartido con la as otras autoridades dentro de la función que desempeñan. (Alvarado 2006, p. 110)

“Trabajo en equipo. La gestión institucional fomenta el trabajo en equipo en todos los órganos e instancias, procurando que las diversas competencias se complementen hacia los objetivos y metas comunes”. (Alvarado 2006, p. 110)

Ubicación del personal de acuerdo a su competencia y/o especialización. La gestión institucional tomará en cuenta las competencias de cada persona para asignarle funciones que pueda cumplir con eficacia, eficiencia y pertinencia, de tal modo que cada uno contribuya a optimizar el funcionamiento de la organización. (Alvarado 2006, p. 110)

“Transparencia y comunicación permanente. Las acciones institucionales, así como sus planes, programas y proyectos, deberán ser conocidos por todos los actores educativos, a través de la hoja informativa institucional, biblioteca, página web, periódico mural, reuniones informativas” (Alvarado 2006, p. 110).

“Autoevaluación permanente. La gestión institucional se basa en la autoevaluación permanente de todos sus órgano, y de todos los servicios educativos, cuyos resultados se darán a conocer en el tiempo oportuno, para el mejoramiento permanente, personal e institucional” (Alvarado 2006, p. 110).

### **Dimensiones de la gestión institucional.**

Álvarez (1988) afirma que:

Los procesos de la gestión dan una direccionalidad integral al funcionamiento del servicio educativo para satisfacer las necesidades de los diferentes miembros de la comunidad educativa y de otras instituciones vinculadas a ella, con mira a conseguir los objetivos

organizacionales, mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa a fin de ofrecer un servicio de calidad y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de sus proyectos comunes. (p. 23)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996) las principales funciones de la gestión como proceso son:

**Planificación.** implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos; (2) los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y (3) el avance a los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas. (p. 11)

**Organización.** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. (p. 12)

**Dirección.** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. (...) Los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a los empleados a hacer su mejor esfuerzo. (p. 13).

**Control.** Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas (...) la cual entraña los siguientes elementos básicos (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones. El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en buen camino (...) Un enfoque que goza de gran popularidad, es la administración de la Calidad Total (...) la satisfacción de las necesidades del cliente es una preocupación primordial. (p. 13).

Correa (2005) sostiene que las etapas del proceso administrativo educativo son:

Planificación. La concebimos como la articulación sistemática de las actividades que requieren de un tiempo, espacio, información, técnicas, recursos y organización, para su desarrollo. Es una especie de método experimental que busca orientar el manejo y aprovechamiento de los recursos y talentos de la empresa educativa, controlando al máximo el riesgo en el logro de los objetivos propuestos. (p. 19).

El mismo autor menciona que toda planificación debe seguir las siguientes etapas, como son: Diagnostico, objetivos, actividades, recursos cronograma.

Organización. Es una función secuencial de la planificación que se refiere a la combinación óptima de un conjunto de actividades estratégicas, operativas, administrativas, académicas y técnicas, correlacionadas con las potencialidades de los actores de la comunidad educativa y los recursos técnicos que se requieren para la consecución de las metas. En este proceso se involucra el tipo de estructura organizativa de la empresa educativa; el sistema de comunicación imperante, la cultura organizacional y la relación de ésta con la cultura del entorno. (p. 22).

Ejecución. En esta fase se contempla todo lo relacionado con la realización de los planes teniendo en cuenta la estructura organizativa y de recursos dispuesta para tal fin. La ejecución está íntimamente relacionada con los estilos de dirección de la empresa, incluye además la motivación, el compromiso, el liderazgo de los actores, la ética para el cumplimiento cabal de las funciones y el sistema general de comunicación que en ella se practica. (p. 22).

Control. La función principal de esta fase es evaluar y medir los resultados obtenidos en el proceso especialmente en la etapa de ejecución, comparar los resultados con los objetivos y metas definidas en la planeación con la finalidad de tomar las medidas correctivas que sean necesarias. Debe realizarse en toda la institución educativa a través de estructura administrativa y académica, se requiere que el colectivo responsable de la dinámica del proceso defina los indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad de gestión. (p. 23).

### **1.2.2. Base teórica. Calidad educativa.**

Algunas conceptualizaciones sobre la percepción desde el enfoque de los procesos psicológicos lo encontramos en los siguientes autores:

Rivera, Arellano y Molero (2000) conceptualizan a la percepción como un conjunto de procesos y actividades relacionadas que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

Lara (2008) señala que el término percepción se refiere a la forma en que las personas interpretan su entorno, es decir, la opinión o postura ante ciertos temas de la vida y su alrededor.

Al respecto, Dalt y Marcic (2011), sostienen que la percepción es el proceso cognoscitivo que las personas utilizan para darse una idea del entorno al seleccionar, organizar e interpretar información del entorno mismo.

Para esta investigación se ha considerado la definición de Dalt y Macic, puesto que, mencionan que, las personas actúan de acuerdo a su entorno y que sus apreciaciones afectan sus conductas.

La percepción, es muy importante en el tema de calidad de servicio, puesto que ésta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros alumnos, padres de familia, personal docente y administrativo.

Esteban y Montiel (1990) sostiene:

Proceso o principio de actuación que no apunta exclusivamente a la obtención de unos resultados inmediatos o finales, sino, fundamentalmente a un modo de ir haciendo, poco a poco, las cosas para alcanzar los mejores resultados posibles en orden a lo que se nos demanda y a las posibilidades y limitaciones reales que se tienen. (p. 75).

Wilson (1992) menciona:

Centradas en el profesorado, el propósito de estudio de la calidad de la educación, consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo. (p. 34)

Garvin (1988) describe calidad como “un concepto incierto, fácil de visualizar y exasperadamente difícil de definir.” (p. 11).

Gumesson (1991) concluye que: la calidad se vuelve extremadamente difícil de definir en pocas palabras, una condición que está dividida por muchos fenómenos en los negocios y en las ciencias sociales.

Según Farro F. (1995) “La calidad es un valor asignado a un proceso o un producto educativo en términos comparativos” (p.3).

En esta definición se compara la realidad observada en términos deseables al modo que en la cadena de producción se realiza un control de calidad.

La calidad del servicio es un conjunto de prestaciones básicas y complementarias, de naturaleza cualitativa y cuantitativa, que integran un servicio. Así, un servicio de educación, puede estar constituido por prestaciones básicas (aulas, evaluaciones...) y un número creciente de servicios complementarios (carné de estudiante, biblioteca, sala de informática, clubes deportivos, cafetería...).

La calidad no es la conjugación entre las propiedades de un bien o servicio y las exigencias de un cliente, pero sí un concepto subjetivo y relativo. La calidad de un servicio es así un elemento de naturaleza compleja, difusa y abstracta (Grönroos, 1982, p.33; Zeithaml et al, 1988, p.2) como resultado de las características únicas que se aplican a los servicios. Zeithaml et al. (1988) presenta la calidad como un nivel intermedio de abstracción, resultando la suma de las características intrínsecas y extrínsecas del servicio, necesitando que sean percibidas por los individuos de forma que les confieran valor. Se trata, por tanto, de un concepto intermedio entre calidad física y el valor conferido por los usuarios de los servicios.

La percepción de calidad, a través de un proceso de búsqueda de información sobre las características de los servicios, permite apreciarlos y emitir juicios. Estos juicios, se forman presuponiendo que el usuario hace una adecuación previa de los servicios en su utilización, circunstancia que define la calidad percibida.

La evolución del concepto no se produce sin la introducción del concepto de percepción, caracterizado con la definición a ojos del cliente. De esta forma, se entienden los juicios del consumidor sobre la excelencia o superioridad global de un servicio (Zeithaml et al., 1988, p. 3) como una aproximación clara al concepto de calidad percibida. Esta conceptualización, a su vez, podrá permitir la definición de la calidad del servicio como la percepción que un cliente tiene sobre la correspondencia entre el nivel de una institución y las expectativas creadas, relacionadas con el conjunto de elementos, principales y secundarias, cuantitativas y cualitativas, de un servicio.

Zeitham, Parasuraman y Berry (1990, p. 21) basan sus dimensiones en datos empíricos de operaciones de servicio. Primero encontraron 10 dimensiones que redujeron a cinco. La primera clasificación fue conseguida a través de grupos de discusión y se basó en datos limitados. Se hicieron entrevistas a 12 grupos de 8 a 12 personas con igual distribución de edad y sexo, pero distribución geográfica diferente. La percepción de la calidad de servicio de los participantes estuvo relacionada con 4 empresas, 3 del mundo financiero y una de reparación y mantenimiento de productos. Los participantes del grupo de presión fueron escogidos por una compañía independiente. Más tarde se hicieron 14 entrevistas con los directores de las compañías relacionadas.

Esta muestra cuantitativa y teórica no satisfizo los requerimientos del análisis comparativo impuestos por Glaser y Strauss (1967, pp. 61-62), entre otros. Tampoco satisfizo la condición del azar estadístico, que no es, sin embargo, relevante en la generación de conceptos y categorías. El autor concluyó que las dimensiones derivadas del primer estudio son las siguientes (pp. 21-22).

**Aspecto físico**, se refiere a todos los aspectos físicos de los servicios que pueden ser perceptibles a través de los 5 sentidos corporales. Se hace una alusión especial al equipamiento, bienes de consumo, personas y materiales de comunicación. Que las personas estuvieran incluidas, es algo aparte, pero, al mismo tiempo, las personas son las portadoras de las dimensiones de calidad abajo indicadas. La apariencia personal, vestuario, etc. son, además, aspectos importantes en la percepción de la calidad.

**Confianza**, es la capacidad del proveedor en realizar el servicio puntualmente con seguridad.

**Comprensión**, se refiere a la buena voluntad del proveedor en ayudar al cliente y realizar un servicio inmediato.

**Competencia**, el proveedor debe poseer la habilidad y el conocimiento necesarios para realizar el servicio.



**Cortesía**, es importante enfatizar la cortesía y la amabilidad respecto al contacto entre el personal y los clientes. Desgraciadamente, las empresas de servicios han confundido esto con la cortesía superficial – la rutina del “tenga un buen día” – esperando que el mal servicio se neutralice con una sonrisa. Los “cursos de sonrisa” acostumbran estar a la moda y los funcionarios frecuentaban estos cursos sin cualquier compromiso por parte de la administración para mejorar el sistema de servicio.

**Credibilidad**, la imagen del proveedor debe ser digna de confianza, creíble y honesta.

**Seguridad**, el cliente no debe sufrir peligro, riesgo de dudas

**Accesibilidad**, ¿Es fácil contactar con el proveedor? Se trata del local, de las horas de atención y del número de líneas telefónicas de entrada.

**Comunicación**, hablar en un lenguaje que los clientes comprendan, manteniéndolos informados y saber escucharlos.

**Responsabilidad**, ser capaz de demostrar que la organización se preocupa realmente de las necesidades de sus clientes.

Los investigadores llevaron a cabo otros estudios sobre 5 diferentes tipos de negocio, 4 de los cuales eran los mismos del primer estudio y el quinto era sobre servicios telefónicos a larga distancia. Desde entonces, continúan con una serie de estudios cuantitativos usando muestras estadísticas (pp. 24 – 25) y se creó un instrumento Servqual, para medir la percepción de la calidad de servicio del cliente. Los investigadores han descubierto que las 10 dimensiones originales contenían información que se superponían y que podían ser reducidas a 5.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

### **Elementos tangibles**

“Son aquellas que comparan las expectativas de los consumidores en el accionar de las empresas, con relación a la capacidad que tenga para poder dichos elementos para facilitar que los clientes contacten con ellos y puedan recibir un

servicio rápido. Tiene dos aspectos concretos, una es la que mide el equipo y la infraestructura, mientras que la otra mide el personal y el material de comunicación (Abadi, 2004).

### **Fiabilidad**

“Capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio” (Abadi , 2004).

### **Capacidad de respuesta**

“Se entiende por tal, la disposición de atender y dar un servicio rápido” (Abadi , 2004).

### **Seguridad**

“Se refiere a que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones. Está relacionado con la competencia de la institución, la cortesía con la que trata a sus usuarios y la seguridad de sus operaciones” (Abadi, 2004).

### **Empatía**

“Quiere decir ponerse en la situación del usuario o cliente, en su lugar para saber cómo se siente” (Abadi, 2004).

### **Modelo servqual**

En la búsqueda para desarrollar herramientas analíticas que midieran la calidad del servicio, surgió, en 1985, uno de los primeros trabajos en el tema, denominado Servqual (Service Quality), desarrollado por los investigadores del área de marketing, los profesores Parasuraman, Berry y Zeithaml.

El Serviqual se fundamenta en la teoría de los Gaps, The Gaps models of service quality, la cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado. El estudio exploratorio de estos investigadores ha sido considerado una innovación dentro del área de evaluación de servicios y se constituye en la realización de una serie de

investigaciones cualitativas (grupos de foco, entrevistas individuales) y cuantitativas (estudios de clientes), realizadas con cuatro grupos de consumidores distintos: bancos, tarjetas de crédito, aseguradoras y servicios de arreglo y manutención.

Hasta 1996, el Serviqual, según Nitecki (1996), ya había sido descrito en más de 100 artículos y había sido tema de doctorado de más de 20 tesis. Se ha aplicado el modelo en diferentes segmentos de empresas, bancos e industrias, bien como en servicios de profesionales (dentistas, abogados, médicos).

El modelo del Serviqual se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. La diferencia entre la expectativa y la percepción es denominada gap (falla), en la cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala, el Serviqual utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, destinados a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados:

**Agilidad en la atención**, servicios ejecutados con rapidez

**Confiabilidad**, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios

**Calidad en el atención**, atención personalizado, empeño en atender las necesidades del usuario

Instalaciones físicas y ambientes adecuados

**Garantía de servicios**, estos son suministrados con calidad ya por primera vez.

Las componentes del modelo Serviqual (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990), aplicado a la educación:

Un servicio educativo esperado, definido por un conjunto de expectativas que el padre y el alumno esperan les brinde el Institución educativa. Recordemos que en este estadio de formación de expectativas intervienen las necesidades e influencias personales, las experiencias

pasadas en otras Instituciones Educativas, y las recomendaciones y comunicaciones externas de la Institución.

Un servicio educativo recibido, es decir, percibido, definido por un conjunto de percepciones reales de los padres y alumnos en relación al Institución educativa y a su servicio educativo global. En este proceso de prestación del servicio, intervienen el conjunto de factores determinantes de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Un resultado o diferencia entre lo esperado y lo efectivamente recibido por el cliente de parte del Institución educativa. Es precisamente ese resultado o diferencia llamado diferencial de la calidad de servicio, un indicador de evaluación de la calidad del servicio en una institución educativa. Por lo tanto, la calidad que un cliente percibe de un servicio educativo es una función de la magnitud y dirección de la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido.

Si las percepciones no alcanzan a cubrir las expectativas, habrá que evaluar el grado de insatisfacción y desarrollar inmediatamente estrategias correctivas orientadas a procesos de mejora continua.

### **El modelo Servperf**

El trabajo de Cronin y Taylor (1992) tiene como antecedente al servqual, del que ellos plantean que es inadecuado: "... el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio" (Cronin y Taylor, 1994, p. 125); entre otros aspectos, se menciona que la literatura sobre marketing apoya la superioridad de basar las medidas de la calidad del servicio sólo sobre el desempeño (p. 56), así el instrumento se plantea como una alternativa al Servqual. los datos de la investigación fueron reunidos mediante entrevistas personales, 660 cuestionarios aplicados a consumidores de cuatro empresas pertenecientes a la banca; control de plagas; limpieza en seco y comida rápida (dos empresas por cada sector). El Servperf utiliza los 22 ítems de la escala original Servqual valorando sólo la puntuación de las percepciones para medir la percepción sobre la calidad del

servicio. es decir, que la percepción es el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio.

### **Dimensiones de la Calidad del servicio**

Según Morales y Calderón (1999), aplicando la teoría general disponible para la medición de la calidad de servicios propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, concibe cinco dimensiones de la calidad de servicio:

**Elementos tangibles**, que involucra la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad**, es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

**Capacidad de Respuesta**, es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Seguridad**, es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía**, es la capacidad del proveedor del servicio para dar atención individualizada. (p.44).

Según Quijano (2004), el cliente hace una evaluación del servicio que toma teniendo en cuenta las cinco dimensiones que son:

**Elementos tangibles**, comprende las instalaciones, presentación personal y el equipo utilizado.

**Cumplimiento de promesas**, se refiere a la entrega del servicio acordado y prometido. La entrega correcta y oportuna incluye dos elementos de igual importancia, debido a que provoca la confianza o desconfianza hacia una organización. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio y el cumplimiento de promesas es uno de los factores más determinantes para que el cliente vuelva a comprar en una empresa.

**Actitud de servicio**, es la disposición de los empleados para escuchar y resolver los problemas o emergencias de los clientes, en la forma más conveniente para ellos. Este factor es determinante para que el cliente vuelva a comprar en la misma empresa.

**Habilidades del personal**, esta dimensión se refiere a las capacidades del personal, mostradas a través de su conducta para realizar su trabajo.

**Cortesía**, proporcionando un trato cálido y amable al cliente.

**Empatía**, la empatía incluye aspectos como la facilidad de contacto y comunicación apropiada a las características del cliente, así como a sus gustos y necesidades, haciéndolo sentirse único (pp. 125-140).

### **Gestión de la calidad del servicio educativo.**

Arriaga (2008), sostiene que las instituciones educativas están dedicadas a la formación de personas. En tal sentido tienen una importante misión, transformar el pensamiento de los estudiantes, en formas de actuar con sentido de responsabilidad y otorgar valores, principios y una filosofía de vida y trabajo que les permita afrontar con éxitos los retos de la vida. En tal sentido la gestión de las instituciones cumple un rol fundamental en la dirección y conducción de todos los responsables de la educación de los estudiantes. En ese sentido, afirma Arriaga (2008) que para la gestión debe: Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones. Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos. Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización. Comprometer a todos los actores institucionales y definir el tipo de servicio educativo que se ofrece. (p.81).

Para Ivancevich (1997) La gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso

de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. (p. 108). Bajo esta perspectiva el actor define a la gestión como: "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr".

Los autores consideran a la gestión educativa como la capacidad de articular los recursos de que se dispone y la manera de lograr lo que se desea.

En este sentido para Pérez et al (1998) considera que la gestión educativa es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

El resultado de esta investigación se sistematiza en una propuesta teórica sobre la Gestión institucional y la calidad del servicio educativo y puede ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se demuestra la influencia que existe entre las variables I y II.

El conocimiento teórico sobre gestión institucional y la calidad del servicio educativo, nos sirven para impulsar el desarrollo de la gestión educativa, en bien de la niñez y la juventud. La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado.

Organizar, conducir y evaluar sus procesos de gestión institucional y pedagógica. Formular, ejecutar y evaluar el presupuesto anual de la institución.

Rendir cuentas anualmente de su gestión pedagógica, administrativa y económica, ante la comunidad educativa.

Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

Esta investigación presenta como un aporte un instrumento de investigación “escala de Likert” generado a partir del servqual y el servperf, en el cual se revelan dimensiones latentes en la percepción del servicio educativo de los investigados, haciendo este instrumento un referente pertinente para la realidad institucional de las instituciones. El instrumento presenta confiabilidad y validez para ser utilizado en contextos similares.

### **1.3.3. Justificación Práctica**

La gestión institucional es una de las bases del funcionamiento de objetivos propuestos, es la garante de aplicar con la participación de todos los actores las políticas educativas planteadas por el nivel central y por ende es la responsable del nivel de eficiencia que exhibe la escuela. A través de la presente investigación se pretende generar conocimientos y/o sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas en el proceso de investigación para una mejor gestión institucional en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas y elevar la calidad de los servicios educativos, favoreciendo la formación integral de los alumnos, haciendo extensivas sus bondades a la sociedad. Además, al establecer la relación de ambas variables se podrá enriquecer la información y la construcción de los conocimientos, teorías, respecto a la gestión de la institución y la calidad de los servicios de las instituciones en cuyos ambientes los alumnos se forman integralmente para responder a las exigencias de un mundo cada vez más cambiante. Con esta relación obtendremos en qué medida la gestión institucional se relaciona con cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos que presta la institución, lo que nos ayudará a detectar específicamente aquellos aspectos a replantear, mejorar y potenciar.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo influye la Gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL



04 del distrito de Comas?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?

##### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?

##### **Problema específico 3**

¿Cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?

##### **Problema específico 4**

¿Cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?

##### **Problema específico 5**

¿Cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La gestión Institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

La gestión institucional influye en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Hipótesis específica 2**

La gestión institucional influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Hipótesis específica 3**

La gestión institucional influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Hipótesis específica 4**

La gestión institucional influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Hipótesis específica 5**

La gestión institucional influye en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Objetivo específico 2**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Objetivo específico 3**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Objetivo específico 4**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

#### **Objetivo específico 5**

Demostrar cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), una definición conceptual trata a la variable con otros términos, tomando la definición de Kerlinger (2002) y de Rojas (2001) dice que “se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen en esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales (Reynolds, 1986). En base a estas definiciones se presenta a continuación las definiciones conceptuales de la variable de estudio:

### **Gestión institucional (VI)**

La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa. Según PROEIB Andes (2008), señala que “esta se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)”

### **Calidad de los servicios educativos**

Según Losada y Rodríguez (2007), lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Gestión Institucional*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valor	nivel y rango
Planificación	Diagnóstico	1 – 5		
	Visión			
	Misión			
	Objetivos			
	Estrategias			
Organización	Pertinencia	6 – 10		Adecuada
	Proyección			
	Flexibilidad			
	Distribución			
Ejecución	Funciones	11 – 15	(1) Nunca	(93 – 125)
	Obligaciones		(2) Casi nunca	
	Coordinación		(3) A veces	Poco adecuada
	Productividad		(4) Casi siempre	(59 - 92)
	Pertinencia		(5) Siempre	Inadecuada
Seguimiento	Motivación	16 – 20		(25 – 58)
	Supervisión			
	Rendición de cuentas			
	Resolución			
	Orientación			
Evaluación	Logro	21 – 25		
	Medición			
	Interpretación			
	Corrección			
	Reprogramación			

Fuente: Elaboración de la teoría

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Calidad del servicio Educativo*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valor	Nivel y rango
Elementos tangibles	Infraestructura	1 – 4		
	Ambiente			
	Personal			
	Apariencia			
Fiabilidad	Logro de objetivos	5 – 9	(1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (82 -110)
	Interés		(2)	
	Perfil		Moderadamente en desacuerdo	
	Eficiencia		(3) Ni desacuerdo ni acuerdo	
	Influencia		(4)	
Capacidad de respuesta	Programación	10 – 13	(5) Totalmente de acuerdo	Regular (52 – 81)
	Diligencia			
	Puntualidad			
	Disposición			
Seguridad	Clima laboral	14 – 17		Malo (22 – 51)
	Desempeño			
	Capacidad			
	Resolución			
Empatía	Diálogo	18 – 22		
	Flexibilidad			
	Respeto			
	Capacitación			
	Comprensión			

Fuente: Elaboración de la teoría

**2.3. Metodología**

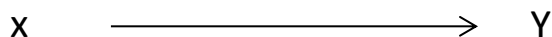
En este capítulo se plantea un punto necesario de la investigación a analizar, que es la metodología. Se inicia con la tipificación de la investigación al igual que se presenta el diseño de estudio que permitirá cumplir con los objetivos del mismo. Se identifica la población y muestra del estudio. Y por último, se explica la técnica e instrumento de recolección de datos, con su respectiva planeación y evaluación en la obtención de la validez y confiabilidad del instrumento.

## 2.4 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo–causal (Tuckman, 1978) por la naturaleza de las variables de estudio, porque se pretende estudiar la influencia de la gestión institucional en la calidad de los servicios educativos.

## 2.5 Diseño de investigación

En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de diseños. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), adopta la siguiente clasificación: investigación experimental e investigación no experimental. El diseño de estudio usado en la presente investigación se ubica entre los estudios no experimentales de corte transversal. Tales diseños sólo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su forma y entorno natural; y para este tipo de estudios, se recolectan la información en un momento determinado en el tiempo. El siguiente esquema nos detalla el diseño de la investigación:



X= Gestión Institucional

Y= Calidad del servicio educativo

## 2.6 Población y muestra

### 2.6.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Esta investigación presenta una unidad de análisis que está conformado por todos los docentes de la Red 23 – Ugel 04 del distrito de Comas. La población la constituyen todos los docentes de la Red 23 conformado por las instituciones:



Tabla 3.

*Población de estudio*

<b>Institución educativa</b>	<b>Nro. de docentes</b>
334 Rosa de las Américas	8
363 San Francisco de Asís	4
2016 Francisco Bolognesi	20
3072 Augusto Salazar Bondy	16
2048 José Carlos Mariategui	37
2026 Simón Bolívar	41
EBE Los Viñedos	14
CETPRO Artesanal – Santa Luzmila	12
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

Fuente: Estadística de la UGEL 04 - Comas

**Criterio de Inclusión**

Docentes de las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas

**Criterio de Exclusión**

Instituciones educativas que no autorizaron la aplicación del instrumento

Docentes de las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas que no estuvieron presentes al momento de aplicar el instrumento

**2.6.2. Muestra**

No probabilístico sostiene Sánchez (1998), el muestreo es no probabilístico, ya que no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionados en una muestra. Es un tipo de muestreo que es usado muy frecuentemente por la facilidad con que puede obtenerse una muestra; aun cuando se desconozcan las bases para su ejecución.

Es intencionado porque quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta sea representativa de la población de donde es extraída. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien

selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva

### **Unidad de análisis**

Rojas (2002), indica que la unidad de análisis es el elemento del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación; en el trabajo la unidad de análisis son los docentes de la Red 23 – Ugel 04 del distrito de Comas porque fueron ellos quienes brindaran los datos sobre los ítems de cada variable

### **2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Según Pino (2007), las técnicas de investigación se refieren a los instrumentos utilizados para la aplicación del método; por otro lado para Hernández, Fernández y Baptista (2006), el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Bajo estas definiciones detallamos seguidamente las técnicas e instrumentos usados en este estudio.

#### **Para medir la Gestión Institucional**

Según Perelló (2009), la encuesta es una técnica de recogida de información que se basa en las declaraciones verbales o escritas de una muestra probabilística o de una población en concreto. Bajo esta definición se sustenta la aplicación de la técnica de la encuesta para medir las dimensiones de conocimientos de la gestión institucional de la Red 23 – Ugel 04 del distrito de Comas - Lima, y se usó como instrumento el cuestionario conformado con ítems en escala ordinal.

## Ficha técnica

Nombre del instrumento : Encuesta dirigida a docentes – Variable Gestión institucional

Autor : Tomado y readaptado de Hidalgo & Hidalgo (2011)  
Influencia de la Gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la UGEL N° 06 – Ate - Vitarte – Lima 2011. Tesis postgrado UCV – Lima 2011.

Objetivo : Medir la Gestión institucional según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

Escala de medición : Escala de Likert

Tiempo de medición : 20 – 25 minutos

Tabla 4.

*Baremo de la variable Gestión institucional*

Niveles	Gestión institucional	Dimensión: Planificación, Organización, Ejecución, Seguimiento y Evaluación
Adecuada	93 - 125	19 – 25
Poco adecuada	59 - 92	12 – 18
Inadecuada	25 - 58	5 – 11

## Para medir la Calidad de los Servicios Educativos

Se aplica la técnica de la encuesta para medir las dimensiones de la calidad de los servicios educativos de la Red 23 – UGEL 04 del distrito de Comas - Lima, y se usa como instrumento el cuestionario conformado con ítems en escala ordinal.

## Ficha técnica

Nombre del instrumento : Encuesta dirigida a docentes – Variable Calidad de Servicio

Autor : Tomado y readaptado de Duque O, Edison J, Chaparro P & César R. (2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Bogotá. Colombia

Objetivo : Medir la Calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

Escala de medición : Escala de Likert

Tiempo de medición : 20 – 25 minutos

Tabla 5.

*Baremo de la variable Calidad del servicio Educativo*

Niveles	Calidad de servicio	Dimensión: Fiabilidad y Empatía	Dimensión: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Seguridad
Bueno	82 – 110	19 – 25	16 – 20
Regular	52 – 81	12 – 18	10 – 15
Malo	22 – 51	5 – 11	4 – 9

## Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó mediante el software estadístico IBM SPSS 21 el coeficiente de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado de 0.878 para la variable Gestión institucional (V1), y 0.861 para la variable Calidad de servicio educativo (V2), demostrándose un alto nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 6.

*Estadístico de fiabilidad de las variables*

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de calidad	0,878	25
Calidad de servicio educativo	0,861	22

**2.8 Métodos de análisis de datos**

Una vez recolectado los datos se procedió a realizar el análisis cualitativo de los mismos. Para ello se sistematizó la información de acuerdo a criterios que fueron creados expresamente para esta investigación.

Los datos han sido procesados a través de las medidas de tendencia central para la posterior presentación de resultados, para ello se tuvo que hacer el siguiente tratamiento de análisis:

Recolección. Consiste en recolectar datos a través de la aplicación de dos cuestionarios con 25 y 22 ítems cada uno con la escala politónica.

Organización. Se distribuyó los datos obtenidos en una matriz de datos en el paquete estadístico SPSS Versión 21

Cálculos y análisis Se procedió al cálculo de las medidas de tendencia central, de dispersión, el análisis de fiabilidad del instrumento de investigación con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Representación gráfica. Los gráficos corresponden a cada dimensión y a cada variable utilizando el paquete estadístico SPSS versión 21.

Interpretación. Se explica o interpreta los datos y cálculos obtenidos mediante el tratamiento estadístico de los datos a través del paquete estadístico SPSS versión 21.

Para el análisis estadístico se han utilizado medidas de orden inferencial, lo que ha permitido contrastar la hipótesis general planteada; para tal efecto se

ha utilizado medidas de centralización y medidas de dispersión a fin de determinar el grado de influencia de las variables y dimensiones, para lo cual ha sido fundamental el uso del SPSS, *Statistical Package for the Social Sciences*, en su versión 21, con el que se ha realizado, además, el examen de contrastación usando Alfa de Crombach.

Para el análisis de datos y prueba de hipótesis se usó la prueba de Regresión logística multinomial, mediante el tratamiento estadístico de los datos a través del paquete estadístico SPSS versión 21.

$$P[Y_i=j \mid z_i] = \frac{e^{z_i \beta_j}}{1 + \sum_{k=0}^J e^{z_i \beta_k}}, \forall_j = 0, 1, \dots, J$$

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

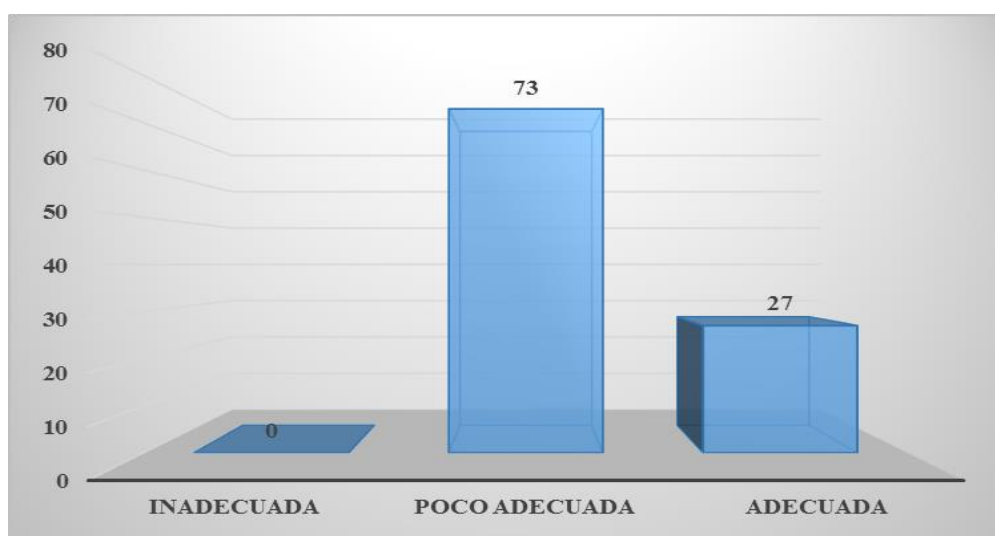
#### 3.1.1 Gestión institucional

En la tabla 7 y figura 1, según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, el 73% (f: 111) opina que la gestión institucional presenta un nivel poco adecuado y el 27.0% (f: 41) presenta un nivel adecuado.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias de la gestión institucional en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Inadecuada	0	0.0
Poco adecuada	111	73,0
Adecuada	41	27,0
Total	152	100,0



*Figura 1. Nivel de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*



### 3.1.1 Gestión institucional por dimensiones

En la tabla 8 y figura 2, según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, la gestión institucional en la dimensión planificación el 63.8% (f: 97) opina que presenta un nivel poco adecuado y el 36.2% (f:55) presenta un nivel adecuado. En la dimensión organización el 3.3% (f:5) opina que presenta un nivel inadecuado 60.5% (f:92) poco adecuado y el 36.2% (f:55) presenta un nivel adecuado. En la dimensión ejecución el 15.8% (f:24) opina que presenta un nivel inadecuado, 67.8% (f:103) poco adecuado y el 16.4% (f:25) presenta un nivel adecuado. En la dimensión seguimiento el 1.3% (f:2) opina que presenta un nivel inadecuado, 54.6% (f:83) poco adecuado y el 44.1% (f:67) presenta un nivel adecuado. En la dimensión evaluación el 21.7% (f:33) opina que presenta un nivel inadecuado, 78.3% (f:119) poco adecuado.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de la gestión institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*

	Planificación		Organización		Ejecución		Seguimiento		Evaluación	
Niveles	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Inadecuada	0	0.0	5	3,3	24	15.8	2	1.3	33	21.7
Poco adecuada	97	63.8	92	60.5	103	67.8	83	54.6	119	78.3
Adecuada	55	36.2	55	36.2	25	16.4	67	44.1	0	0.0
Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0

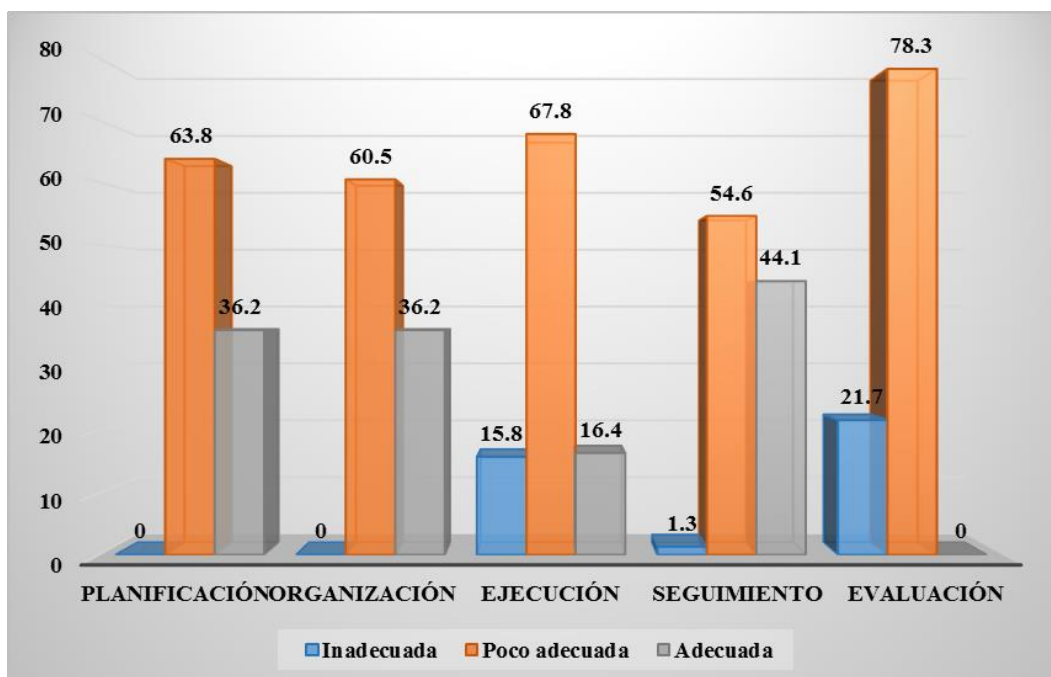


Figura 2. Nivel de las gestión Institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.

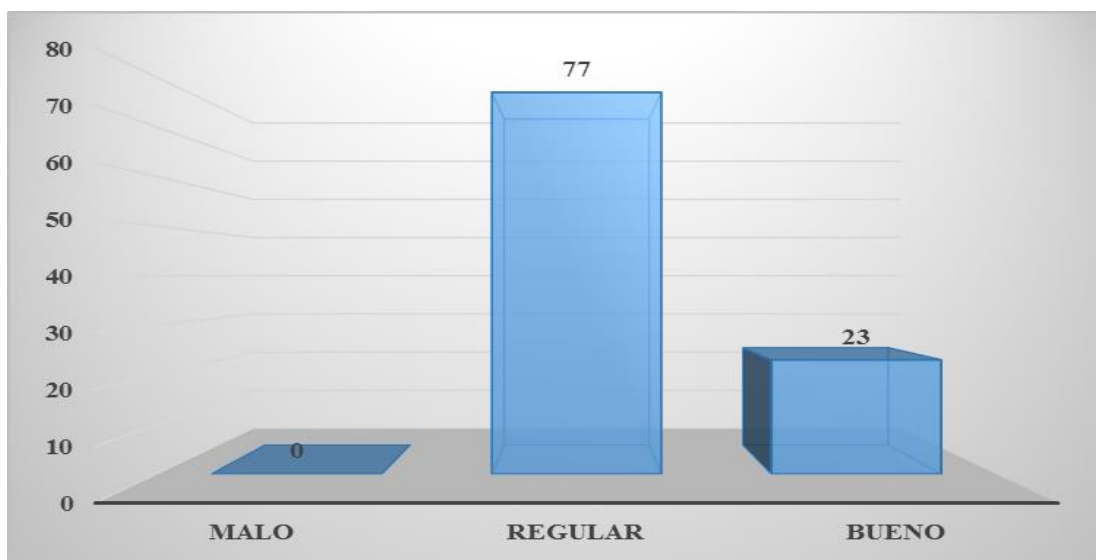
### 3.1.2 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo

En la tabla 9 y figura 3, según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, el 77% (f: 117) opina que la calidad de servicio educativo presenta un nivel regular y el 23.0% (f: 35) presenta un nivel bueno.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0.0
Regular	117	77,0
Bueno	35	23,0
Total	152	100,0



*Figura 3.* Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.

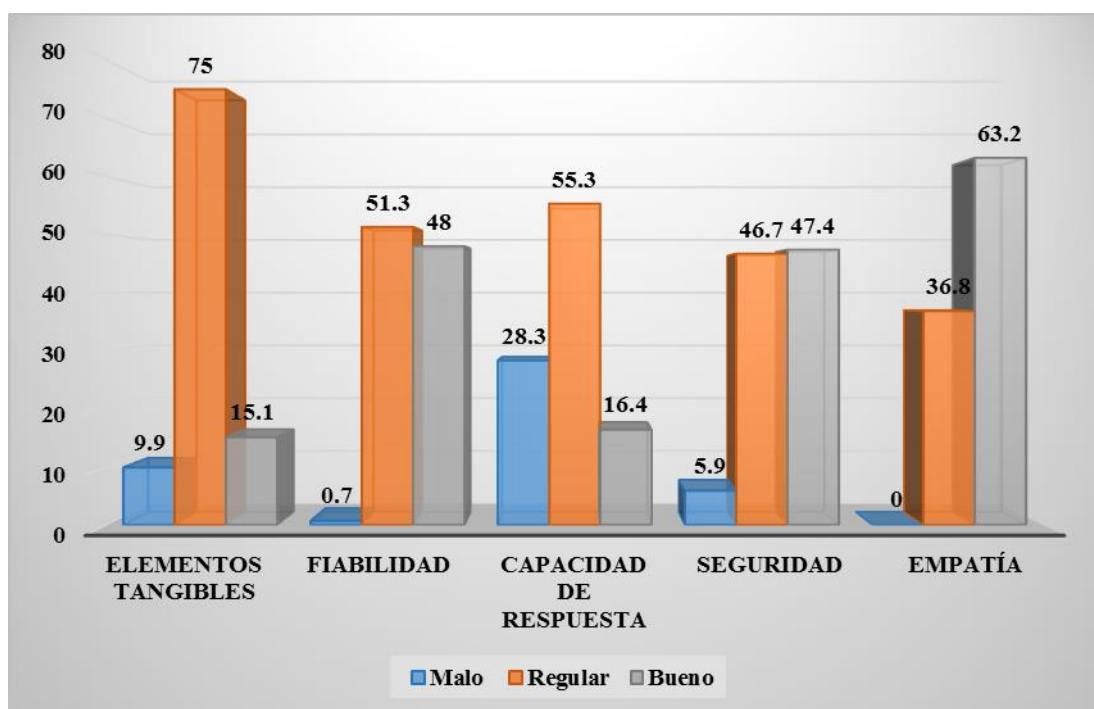
### 3.1.2 Calidad de servicio educativo por dimensiones

En la tabla 10 y figura 4, según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, opina que la calidad de servicio educativo en la dimensión elementos tangibles el 9.9% (f:15) opina que presenta un nivel malo, el 75.0% (f:114) presenta un nivel regular y el 15.1% (f:23) presenta un nivel bueno. En la dimensión fiabilidad el 0.7% (f:1) opina que presenta un nivel malo, el 51.3% (f:78) presenta un nivel regular y el 48.0% (f:73) presenta un nivel bueno. En la dimensión capacidad de respuesta el 28.3% (f:43) opina que presenta un nivel malo, el 55.3% (f:84) presenta un nivel regular y el 16.4% (f:25) presenta un nivel bueno. En la dimensión seguridad el 5.9% (f:9) opina que presenta un nivel malo, el 46.7% (f:71) presenta un nivel regular y el 47.4% (f:72) presenta un nivel bueno. En la dimensión empatía el 36.8% (f:56) presenta un nivel regular y el 63.2% (f:96) presenta un nivel bueno.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
Niveles	f	%	F	%	f	%	F	%	F	%
Malo	15	9.9	1	.7	43	28.3	9	5.9	0	0.0
Regular	114	75.0	78	51.3	84	55.3	71	46.7	56	36.8
Bueno	23	15.1	73	48.0	25	16.4	72	47.4	96	63.2
Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0



*Figura 4. Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.*

## 3.2 Resultados inferenciales

### 3.2.1. Gestión institucional y calidad del servicio educativo

#### Hipótesis general

**Ho:** La gestión institucional no influye significativamente en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

**H<sub>1</sub>:** La gestión institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

Se identificó a la variable calidad de servicio como la variable de respuesta (dependiente), la cual será explicada en términos de la variable gestión institucional (independiente). Se hizo el análisis de la totalidad de los datos, con el objetivo de identificar características globales de los docentes seleccionados en la muestra de un total de  $n=152$  docentes.

La tabla 12, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 60,576 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p= 0,000$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es mayor (0,342) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,329) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,477) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,329 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 32.9% en la calidad de servicio educativo.

Tabla 11.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	68,460				Nagelkerk e	,477
Final	7,884	60,576	1	,000	McFadden	,342

**3.2.2. Gestión institucional y elementos tangibles de calidad de servicio educativo****Hipótesis específica 1**

Ho: La gestión institucional no influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

H<sub>1</sub>: La gestión institucional influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

La tabla 13, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 22,929 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p = 0,028$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizan los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de McFadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: McFadden, este valor es menor (0,033) que 0.2, por lo que podríamos

decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,140) a 0,2, por lo que no se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,033) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,140 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 14.0% en los elementos tangibles.

Tabla 12.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,140
Sólo interceptación	66,198a	,000	0	.	Nagelkerke	,141
Final	89,127	22,929	12	,028	McFadden	,033

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

### 3.2.3. Gestión institucional y fiabilidad de la calidad del servicio educativo

#### Hipótesis específica 2

Ho: La gestión institucional no influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

H<sub>1</sub>: La gestión institucional influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

La tabla 13, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 51,812 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p = 0,000$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,078) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,289) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,292) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,289 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 28.9% en la fiabilidad de la calidad.

Tabla 13.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	53,541 <sup>a</sup>	,000	0	.	Nagelker ke	,292
Final	105,352	51,812	12	,000	McFadden	,078

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo



un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

### **3.2.4. Gestión institucional y capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo**

#### **Hipótesis específica 3**

Ho: La gestión institucional no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

H<sub>1</sub>: La gestión institucional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

La tabla 14, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 32,490 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p = 0,001$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,044) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,192) a 0,2, por lo que no se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,194) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,192 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 19.2% en la capacidad de respuesta.

Tabla 14.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	Gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	68,254 <sup>a</sup>	,000	0	.	Nagelker ke	,192
Final	100,743	32,490	12	,001	McFadde n	,194 ,044

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

### 3.2.5. Gestión institucional y seguridad de la calidad del servicio educativo

#### Hipótesis específica 4

Ho: La gestión institucional no influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

H<sub>1</sub>: La gestión institucional influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

La tabla 15, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 34,413 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p = 0,000$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza

los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,049) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,203) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,205) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,203 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 20.3% en la seguridad.

Tabla 15.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	Gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	60,732 <sup>a</sup>	,000	0	.	Nagelker ke	,205
Final	95,145	34,413	10	,000	McFadden	,049

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

### 3.2.4. Gestión institucional y empatía de la calidad del servicio educativo

#### Hipótesis específica 5

- Ho: La gestión institucional no influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.
- H<sub>1</sub>: La gestión institucional influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

La tabla 16, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 49,848 con un valor de  $p < 0,0000$ , es decir  $p = 0,000$  y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R<sup>2</sup> de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,070) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,280) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,282) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,280 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 28.0% en la empatía.

Tabla 16.

*Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	63,865 <sup>a</sup>	,000	0	.	Nagelker ke	,282
Final	113,714	49,848	13	,000	McFadde n	,070

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

## **IV. Discusión**

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de información y analizado los resultados, se puede observar que la variable Gestión institucional influye en un 32.9 % en la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes de las I.E. de la Red 23 Ugel 04 del distrito de Comas.

Los instrumentos usados para medir las variables presentan, además, una alta confiabilidad tras ser analizado con el Alfa de Cronbach, siendo los valores para medir la Gestión institucional 0.878 y para medir la Calidad del servicio educativo 0.861. Lo anterior concuerda con Reyes (2010) cuya investigación concluyó que el instrumento Servqualing adaptado al contexto educativo posee una alta confiabilidad tal como lo demuestra el Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.954.

También, se evidencia que la Gestión institucional tiene influencia sobre la fiabilidad de la calidad en un 28.9%. Este resultado concuerda con Duque, Edison y Chaparro (2012) que concluyen que la calidad percibida está determinada mayormente por la calidad funcional, la calidad técnica y por los resultados

Asimismo, los resultados estadísticos demuestran que la percepción por parte de los docentes a la variable Calidad del servicio educativo es regular en un 75%, tal como lo demuestra la tabla 11, figura 4. Lo cual confirma lo concluido por Reyes, Reyes y Rodriguez (2012) que la percepción de la calidad de servicio está relacionada con la importancia que le atribuyen los docentes las instituciones que integran la Red 23 de la Ugel 04 del distrito de Comas.

Según los resultados obtenidos, la Gestión institucional en su dimensión organización, opina que el 3.3 % presenta un nivel inadecuado, el 60.5 % poco adecuado y el 36.2 % presenta un nivel adecuado, observándose que lo percibido en la dimensión organización tiene influencia en la percepción de la gestión institucional. Lo anterior concuerda con Bernal (2010) que en su tesis “Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01” concluye que la convivencia institucional correspondiente en el diseño organizacional influye en un 43 % sobre la Gestión institucional.

Los resultados demuestran que la gestión influye significativamente sobre la percepción de la seguridad del servicio educativo en un 47,4 %, lo que concuerda con Palacios (2010) que en su tesis “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa” concluyó que, la dimensión que más influía era la calidad de la gestión educativa fue la pedagógica, entendiéndose que la seguridad tiene que ver con la calidad de capacitación de parte del personal que presta el servicio.

También concuerda con Hidalgo (2011) que en su tesis “Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel 06 Ate – Vitarte” que concluyó que la Gestión institucional tiene influencia significativa  $p < 0.05$  en la calidad de los aprendizajes de los educandos. Se puede decir entonces que, la gestión institucional influye sobre la calidad.

Por otro lado, los resultados obtenidos referidos muestran que el 77% de los encuestados perciben la calidad de servicio educativo en un nivel regular, lo que concuerda con, Gálvez (2012) que en su tesis “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao” concluye que, la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área institucional de la institución educativa de Ventanilla en un nivel medio.

Por otro lado, Lindo y Salvatierra (2012) en su tesis “Gestión pedagógica y percepción con la calidad del servicio en la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino” concluyen que, existe una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Lo que corrobora lo concluido en la presente investigación donde se demuestra la influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en un 32.9 %.

Asimismo, Ataucusi y Borihuela (2012) en su tesis “Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutierrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 Ate – 2011” concluyeron que la gestión institucional influye en el desempeño de los docentes, corroborándose así los resultados de la presente investigación donde se



evidencia la influencia de la gestión institucional sobre la calidad del servicio que se presta percibida por los docentes.

La presente investigación también concuerda con Areche (2013) cuya tesis titulada “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga Ayacucho” presentada en la Universidad Mayor de San Marcos llegó a la conclusión que existe asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\chi^2=126.546$ ;  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ ; Inercia  $=72.2\%$ ). La tesis de Areche corrobora los resultados obtenidos en la investigación realizada.

Finalmente, la tesis de Salazar y Vegas (2013) “Modelo de gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio a los docentes de la Ugel 04 Comas - 2011” concluye que el modelo de gestión no influye en la calidad del servicio, dicho resultado es contrario a los resultados obtenidos en la presente investigación donde sí se evidencia la influencia de la gestión sobre la percepción de la calidad educativa.

## **V. Conclusiones**

- Primera** La gestión institucional influye en un 32.9 % en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, según el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 60,576 con un valor de  $p < 0,0000$  que se ajusta significativamente mejor que un modelo sin predictores.
- Segunda** La gestión institucional influye en un 14 % en los elementos tangibles de la calidad de servicio según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.
- Tercera** La gestión institucional influye en un 28.9 % en la fiabilidad de la calidad de servicio según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.
- Cuarta** La gestión institucional influye en un 19.2 % en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.
- Quinta** La gestión institucional influye en un 20.3 % en la seguridad de la calidad de servicio según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.
- Sexta:** La gestión institucional influye en un 28 % en la empatía de la calidad de servicio según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Realizar acciones concretas de planificación, organización ejecución, control y evaluación a fin de mejorar la gestión en las instituciones educativas de la Red 23 - UGEL 04 del distrito de Comas.
- Segunda:** Implementar y gestionar un plan de mejora de las instalaciones y equipos de las diversas áreas técnico pedagógicas en las instituciones educativas de la Red 23 - UGEL 04 del distrito de Comas, con financiamientos del Estado o empresas privadas.
- Tercera:** Crear una cultura de mejora de la calidad del servicio en todas las áreas en las que brindan servicio las instituciones de la Red 23 - UGEL 04 del distrito de Comas, manteniendo la homogeneidad del servicio.
- Cuarta:** Establecer procesos de atención bien definidos, donde cada área institucional tenga su ámbito de responsabilidad y se pueda llevar un mejor control de su área de influencia.
- Quinta:** Promover una mejora continua en la calidad del servicio que brindan las instituciones de la Red 23 – Ugel 04 del distrito de Comas, a través de capacitaciones, talleres, seminarios entre otros, enfocados a mejorar aspectos referidos a su labor y a sus relaciones interpersonales dentro de la institución.
- Sexta:** Fortalecer las relaciones de los directivos y el personal docente con la finalidad de que ambos realicen acciones coordinadas en la mejora de cada institución de la Red 23 - UGEL 04 del distrito de Comas.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Abadi M. (2004). *Calidad del servicio*. Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires
- Alvarado, O. (1999). *Gerencia y marketing educativo*. Lima: Universidad Alas Peruanas
- Alvarado, O. (2006). *Gestión educativa, enfoques y procesos*. Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Álvarez, M. (1988). *El equipo directivo. Recursos técnicos de gestión*. Madrid: Popular
- Areche, V. (2013) *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho, 2011*. Tesis posgrado Unmsm – Lima 2013
- Arriaga, M. (2008). *Gestión de la calidad educativa en América latina: Logros, dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Ataucusi, R. & Borihuela, L. (2012). *Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 – Ate Vitarte*. Tesis posgrado UCV. Lima.
- Bernal, I. (2010). *Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01*. Tesis postgrado Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*, in: Journal of Marketing.
- Capillo, C., Carranza R. (2014). *Percepción de la Gestión Educativa y la calidad del servicio en la Ugel 05 SJL – Lima*. Perú
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos

- Cassasús, J. (2000). *Problemas de la Gestión en América Latina: La tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B*. Santiago: Unesco.
- Choque, J. (2005). *Gestión educativa*. Perú: Ediciones magister
- Correa, C. (2005). *Administración estratégica y Calidad integral en las instituciones educativas*. Cooperativa editorial Magisterio, 3ra edición 2005 – Bogotá. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZxuVvOFg8swC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Administraci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+y+Calidad+Integral+en+las+Instituciones+Educativas>
- Cronin, J., Taylor S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension* In: Journal of Marketing,
- Daft R., Marcic D. (2011). *Understanding management* (8° Ed.). Canadá.
- Dening, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad. Salidas de la crisis*. Madrid: Ed. Díaz Santos.
- Domingo, H, Orihuela, L. (2012). *Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio prado Gutiérrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 Ate – 2011*. Tesis UCV 2012
- Duque O, Edison J, Chaparro, P & César, R. (2012) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Bogotá. Colombia
- Esteban, C. y Montiel U. (1990). *Calidad en el centro escolar*. Cuadernos de pedagogía, N° 186. España
- Farro, F.(1995). *Gerencia de Centros Educativos: Hacia la Calidad Total*. Lima: Centro de Proyección Cristiana.
- Furlán, A. (1995). *Unidades didácticas y calidad educativa*. Perú: Silva EIRL.



- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el proceso de descentralización*. (1° ed.) Lima: San Marcos.
- Gálvez, R. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Tesis maestría UCV
- García, J. (2008) *Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio*. EsicMarket, 130
- Garvin, D. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. London. Collier MacMillan
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company.
- Grönroos, C. (1982). *Un servicio de marketing Teoría Aplicada*. European Journal of Marketing, Vol. 16
- Gumesson, E. (1991). *Marketing Orientation Revisited: The Crucial Role of the Part-Time Markete*. European Journal of Marketing, Vol. 25,
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4° Ed) México DF. Mc Graw Hill
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación* (4° Ed). México DF: Mc. Graw Hill
- Hidalgo, M. (2011). *Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel 06 – Ate Vitarte – Lima*. Tesis postgrado UCV.
- Ichiparra, F. (2012) *Calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en el primer colegio Nuestra Señora de Guadalupe – Lima 2012*
- Ivancevich, P. (1997). *Gestión, calidad y competitividad*. España. McGraw-Hill

- James, A. F. Freeman, R. Freeman, E. & Gilbert D. (1996) *Administración México*, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana. 1996. Recuperado de: <https://app.box.com/s/mtksr662a463gb2sdq08>
- Lara, K. (2008). *Consumo de televisión y cultura política*. Tesis Universidad de las Américas, Puebla, México. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dla/tales/documentos/lco/lara\\_r\\_k/resumen.html](http://catarina.udlap.mx/u_dla/tales/documentos/lco/lara_r_k/resumen.html)
- Ley General de Educación (2009) *Nº 28044 Ministerio de Educación*, Lima: Ediciones y representaciones B. Honorio J.
- Lindo, R. Salvatierra, E. (2012) *Gestión pedagógica y percepción de la calidad del servicio educativo en la Ugel Nº 05 San Juan de Lurigancho. El Agustino*. Tesis UCV. Lima.
- Losada, E., Rodríguez, M. (2007). *Validación de la Escala de Motivación Deportiva en Colombia*. Revista Psilabas
- Ministerio de Educación (2011) *Manual de gestión para directores de II.EE*. Documento de trabajo. Lima. Perú.
- Morales, M., Calderón, L. (1999). *Evaluación de la calidad de servicio en las escuelas de negocio: dimensiones de la calidad del servicio en educación continúa profesional*. ESAN. Cuadernos de Difusión.
- Moreno, I. (2014) *Gestión institucional y calidad educativa en las I.E. de la Red 07 – 2012*.
- Nérici, I. (1986). *Introducción a la Supervisión Escolar*, Editorial Kapelusz, Argentina, 1986.
- Nitecki, D. (1996). *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*. Journal of Academic Librarianship, Vol. 22,

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). *Renement and Reassement of the servqual Scale*. Journal of Retailing,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994) *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality*. Journal of Retailing
- Palacios, C. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. Tesis posgrado Unmsm
- Parelló, S. (2009). *Metodología de la Investigación Social*. Madrid. Ed. Dykinson
- Pérez, A. (1998). *Nuevas exigencias y escenarios en la profesión docente en la era de la información y de la incertidumbre*. Tomado de: <http://aufop.blogspot.com/2010/07/angeli-perez-gomez-nuevas-exigencias-y.html>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima. Ed. San Marcos E. I. R. L.
- Proeib, Andes (2008). *Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia*.
- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México: Gasca.
- Quintana, F. (2001). *Servicio al cliente. El arma Secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Editorial Pax
- Ramos, L. (2014) *Gestión institucional y calidad educativa según los docentes de la institución educativa Peruano Japonés del distrito de Villa El Salvador Ugel 01 - 2012*
- Representación de la Unesco en el Perú (2011). *Manual de Gestión para instituciones educativas* (1° ed.). Ministerio de Educación. Lima.

- Reyes, O., Reyes, M. (2010) *Calidad del servicio educativo. Caso escuela de artes de la UABC.* México. Tomado de <http://solucionesdecalidasuservicio.blogspot.com/atenciónalclienteylasdimensiones.html>.
- Reyes, A., Reyes, P., Rodríguez, F. (2010). Percepción docente de la calidad de la calidad del servicio educativo universitario. Tesis postgrado Universidad Autónoma Baja California
- Rivera, J., Arellano, R. & Molero, V. (2000). *Conductas de consumidor. Estrategias y tácticas aplicadas al marketing.* España: ESIC
- Rojas, M. (2002). *Manual de investigación y redacción científica* (3° Ed). Lima. Libro xx prensa
- Salazar, E., Vegas, G. (2013) *Método de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la Ugel 04 Comas – 2011.* Tesis UCV. Lima
- Sánchez, E. (1998). *Comprensión y redacción de textos.* Barcelona. Ed. Edebee
- Serna, M. (2002) *Gerencia estratégica. Planeación y gestión - Teoría y metodología* (7° Ed). Colombia: 3R Editores
- Stoner, J., Freeman, E., Gilbert, D. (1996). *Administración* (6° Ed). México: Prentice-Hall Hispanoamericana
- Unesco (2000). *Gestión educativa estratégica.* IIPE. Buenos Aires. Módulo 2. Recuperado de: [http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/sites/default/files/modulo02\\_0.pdf](http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf)
- Unesco (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura.* Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf) el 22-12-11.

Valera, J. (2012) *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola

Wilson, J. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Madrid: Paidós

Zeithaml, Parasuraman, V., & Berry, L. (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. In Journal of Retailing

Zeithaml, Parasuraman, V., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED 23 EN LA UGEL 04 DEL DISTRITO DE COMAS

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																														
¿Cómo influye la Gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?	Demostrar cómo la gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas	La gestión Institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas	<div>Variable independiente: Gestión institucional</div> <table><thead><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Ítems</th><th>Escala y valor</th><th>nivel y rango</th></tr></thead><tbody><tr><td>Planificación</td><td>Diagnóstico Visión Misión Objetivos Estrategias</td><td>1 – 5</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Organización</td><td>Pertinencia Proyección Flexibilidad Distribución</td><td>6 – 10</td><td></td><td>Adecuada (93 – 125)</td></tr><tr><td>Ejecución</td><td>Funciones Obligaciones Coordinación Productividad Pertinencia</td><td>11 – 15</td><td>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</td><td>Poco adecuada (59 - 92)</td></tr><tr><td>Seguimiento</td><td>Motivación Supervisión Rendición de cuentas Resolución Orientación</td><td>16 – 20</td><td></td><td>Inadecuada (25 – 58)</td></tr><tr><td>Evaluación</td><td>Logro Medición Interpretación Corrección Reprogramación</td><td>21 – 25</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <div>Variable dependiente: Calidad del servicio educativo</div>	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valor	nivel y rango	Planificación	Diagnóstico Visión Misión Objetivos Estrategias	1 – 5			Organización	Pertinencia Proyección Flexibilidad Distribución	6 – 10		Adecuada (93 – 125)	Ejecución	Funciones Obligaciones Coordinación Productividad Pertinencia	11 – 15	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Poco adecuada (59 - 92)	Seguimiento	Motivación Supervisión Rendición de cuentas Resolución Orientación	16 – 20		Inadecuada (25 – 58)	Evaluación	Logro Medición Interpretación Corrección Reprogramación	21 – 25		
Dimensión	Indicador	Ítems		Escala y valor	nivel y rango																												
Planificación	Diagnóstico Visión Misión Objetivos Estrategias	1 – 5																															
Organización	Pertinencia Proyección Flexibilidad Distribución	6 – 10		Adecuada (93 – 125)																													
Ejecución	Funciones Obligaciones Coordinación Productividad Pertinencia	11 – 15	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Poco adecuada (59 - 92)																													
Seguimiento	Motivación Supervisión Rendición de cuentas Resolución Orientación	16 – 20		Inadecuada (25 – 58)																													
Evaluación	Logro Medición Interpretación Corrección Reprogramación	21 – 25																															
<b>Problemas específicos</b>  1. ¿Cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?  2. ¿Cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?  3. ¿Cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?  4. ¿Cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo	<b>Objetivos específicos</b>  1. Demostrar cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas  2. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas  3. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas	<b>Hipótesis específica</b>  1. La gestión institucional influye en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas  2. La gestión institucional influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas  3. La gestión institucional influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas  4. La gestión institucional influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas																															

según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?	4. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas	5. La gestión institucional influye en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas	<table><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Items</th><th>Escala y valor</th><th>Nivel y rango</th></tr><tr><td rowspan="4">Elementos tangibles</td><td>Infraestructura</td><td rowspan="4">1 – 4</td><td rowspan="4"></td><td rowspan="4"></td></tr><tr><td>Ambiente</td></tr><tr><td>Personal</td></tr><tr><td>Apariencia</td></tr><tr><td rowspan="4">Fiabilidad</td><td>Logro de objetivos</td><td rowspan="4">5 – 9</td><td rowspan="4">(1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</td><td rowspan="4">Bueno (82 -110)</td></tr><tr><td>Interés</td></tr><tr><td>Perfil</td></tr><tr><td>Eficiencia</td></tr><tr><td rowspan="4">Capacidad de respuesta</td><td>Influencia</td><td rowspan="4">10 – 13</td><td rowspan="4"></td><td rowspan="4"></td></tr><tr><td>Programación</td></tr><tr><td>Diligencia</td></tr><tr><td>Puntualidad</td></tr><tr><td rowspan="4">Seguridad</td><td>Disposición</td><td rowspan="4">14 – 17</td><td rowspan="4"></td><td rowspan="4"></td></tr><tr><td>Clima laboral</td></tr><tr><td>Desempeño</td></tr><tr><td>Capacidad</td></tr><tr><td rowspan="4">Empatía</td><td>Resolución</td><td rowspan="4">18 – 22</td><td rowspan="4"></td><td rowspan="4"></td></tr><tr><td>Diálogo</td></tr><tr><td>Flexibilidad</td></tr><tr><td>Respeto</td></tr><tr><td></td><td>Capacitación</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Comprensión</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Dimensión	Indicador	Items	Escala y valor	Nivel y rango	Elementos tangibles	Infraestructura	1 – 4			Ambiente	Personal	Apariencia	Fiabilidad	Logro de objetivos	5 – 9	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bueno (82 -110)	Interés	Perfil	Eficiencia	Capacidad de respuesta	Influencia	10 – 13			Programación	Diligencia	Puntualidad	Seguridad	Disposición	14 – 17			Clima laboral	Desempeño	Capacidad	Empatía	Resolución	18 – 22			Diálogo	Flexibilidad	Respeto		Capacitación					Comprensión			
Dimensión	Indicador	Items	Escala y valor	Nivel y rango																																																						
Elementos tangibles	Infraestructura	1 – 4																																																								
	Ambiente																																																									
	Personal																																																									
	Apariencia																																																									
Fiabilidad	Logro de objetivos	5 – 9	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bueno (82 -110)																																																						
	Interés																																																									
	Perfil																																																									
	Eficiencia																																																									
Capacidad de respuesta	Influencia	10 – 13																																																								
	Programación																																																									
	Diligencia																																																									
	Puntualidad																																																									
Seguridad	Disposición	14 – 17																																																								
	Clima laboral																																																									
	Desempeño																																																									
	Capacidad																																																									
Empatía	Resolución	18 – 22																																																								
	Diálogo																																																									
	Flexibilidad																																																									
	Respeto																																																									
	Capacitación																																																									
	Comprensión																																																									

TIPO, MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<b>Tipo:</b> No experimental Transversal  <b>Método:</b> Cualitativo  <b>Diseño:</b> Descriptivo causal  <b>Esquema</b>  X → Y	La población estudiada es de 152 docentes de las 8 instituciones educativas de la Red 23 Ugel 04 del distrito de Comas  La muestra está constituida por los 152 docentes de la Red 23 Ugel 04 del distrito de Comas, siendo esta una muestra censal	Para la recolección de la información se elaboró 2 instrumentos:  — Gestión institucional Ítems: 25 Escala: Likert  — Calidad de servicio educativo Ítems 22 Escala Likert	<b>Confiabilidad</b> de los instrumentos:  Alfa de Crombach  <b>La prueba de hipótesis</b> se realizara mediante el estadístico y determinar así la influencia  Regresión logística multinomial



X= Gestión Institucional Y= Calidad del servicio educativo	<b>Institución educativa</b>	<b>Nro. de docentes</b>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	
	334 Rosa de las Américas	8		
	363 San Francisco de <u>Asis</u>	4		
	2016 Francisco Bolognesi	20		
	3072 Augusto Salazar <u>Bondy</u>	16		
	2048 José Carlos <u>Mariategui</u>	37		
	2026 Simón Bolívar	41		
	EBE Los Viñedos	14		
	CETPRO Artesanal – Santa Luzmila	12		
	<b>TOTAL</b>	<b>152</b>		

## Anexo 2. Encuesta dirigida a docentes

Estimado Docente:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca percepción de la Gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Esta información permitirá analizar las fortalezas y debilidades y al mismo tiempo tomar decisiones pertinentes que contribuyan a mejorar la labor educativa. La encuesta es anónima

<b>DATOS INFORMATIVOS</b>				
<b>Institución Educativa:</b> _____				Red 23 – Ugel 04
<b>Gestión:</b>	<input type="checkbox"/>	Pública	<input type="checkbox"/>	Privada
<b>Nivel:</b>	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input type="checkbox"/>	Primaria
			<input type="checkbox"/>	Secundaria
			<input type="checkbox"/>	Especial
<b>Sexo:</b>	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente y medite los enunciados y respuestas. Se solicita que no deje preguntas sin contestar. Marque con una X su respuesta en los recuadros.

### VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

ITEMS	NUCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Se utilizan diversos instrumentos para recoger información de la realidad institucional					
2. El director trabaja en función a la visión de la institución educativa.					
3. El director trabaja en función a la misión de la institución educativa.					
4. El director da a conocer de forma clara los objetivos de la institución educativa.					
5. El director utiliza diversas estrategias para cumplir con lo programado.					
6. La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización					
7. El actual sistema de organización responde a sus expectativas y demandas de atención					

<b>8.</b> La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial					
<b>9.</b> El director distribuye acertadamente los recursos humanos					
<b>10.</b> El director distribuye adecuadamente los recursos financieros					
<b>11.</b> El director delega las funciones apropiadamente a su personal.					
<b>12.</b> El director cumple las acciones encomendadas.					
<b>13.</b> El director coordina las acciones programadas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Anual de trabajo (PAT)					
<b>14.</b> El director implementa proyectos educativos para beneficio de la institución					
<b>15.</b> El director cumple oportunamente con las actividades programadas en la institución.					
<b>16.</b> El director motiva constantemente al personal en las acciones programadas.					
<b>17.</b> El director supervisa permanentemente las actividades educativas					
<b>18.</b> El director promueve la rendición de cuentas de los avances en las actividades programadas.					
<b>19.</b> El director resuelve pertinentemente dificultades que se presentan en la labor educativa.					
<b>20.</b> El director orienta al personal en las acciones programadas					
<b>21.</b> El director logra cumplir con los objetivos programados.					
<b>22.</b> El director mide los resultados obtenidos en su gestión.					
<b>23.</b> El director interpreta los resultados obtenidos del proceso de evaluación.					
<b>24.</b> El director corrige oportunamente los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión.					
<b>25.</b> El director reprograma a partir de los resultados obtenidos.					

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>ITEMS</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>MODERADAMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>NI DESACUERDO NI ACUERDO</b>	<b>MODERADAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>1.</b> La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)					
<b>2.</b> Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
<b>3.</b> El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada					
<b>4.</b> La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
<b>5.</b> Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo					
<b>6.</b> Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo					
<b>7.</b> Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado					
<b>8.</b> El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez					
<b>9.</b> El colegio es una entidad significativa para la comunidad					
<b>10.</b> Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevaran a cabo exactamente las diversas actividades					
<b>11.</b> Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente					
<b>12.</b> El personal le ofrece un servicio puntual					
<b>13.</b> El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo					
<b>14.</b> El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral					
<b>15.</b> El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
<b>16.</b> El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica					

<b>17.</b> Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error					
<b>18.</b> Hay apertura a la escucha y al dialogo					
<b>19.</b> Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas					
<b>20.</b> Se respetan los horarios del personal que labora en la institución					
<b>21.</b> La institución muestra un interés sincero en la capacitación de sus docentes					
<b>22.</b> La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución					

MUCHAS GRACIAS

### Anexo 3. Base de datos

**Título: Base de datos de la variable: Gestión institucional**

	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					EJECUCIÓN					SEGUIMIENTO					EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Encuestado 1	1	3	5	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado 2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5	2	5	3
Encuestado 3	3	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5	5	5	3
Encuestado 4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5	4	5	5
Encuestado 5	1	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4	3	4	1
Encuestado 6	4	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5	2	5	5
Encuestado 7	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	5
Encuestado 8	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5	1	5	4
Encuestado 9	2	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5	1	5	5
Encuestado 10	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 11	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5
Encuestado 12	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5
Encuestado 13	2	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 14	2	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
Encuestado 15	3	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5	3	3	5
Encuestado 16	4	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5	3	4	5

Encuestado 17	3	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4	2	5	5
Encuestado 18	3	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 19	2	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 20	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5	3	5	4
Encuestado 21	2	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5	1	5	2
Encuestado 22	1	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5	1	5	5
Encuestado 23	3	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3
Encuestado 24	1	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5	2	3	5
Encuestado 25	3	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5
Encuestado 26	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5	1	3	5
Encuestado 27	5	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5
Encuestado 28	1	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5	1	5	3
Encuestado 29	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5	1	5	5
Encuestado 30	1	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5	1	4	4
Encuestado 31	5	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
Encuestado 32	3	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2	5	5	3
Encuestado 33	2	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4
Encuestado 34	3	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 35	3	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5
Encuestado 36	2	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 37	2	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	1	5	4
Encuestado 38	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5	1	5	3
Encuestado 39	3	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5	3	5	5
Encuestado 40	4	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5	1	5	2

Encuestado 41	3	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	5	5	2	3	5	3	3	5	3
Encuestado 42	2	2	3	2	5	5	3	2	4	2	2	1	2	3	5	2	4	5	3	5	4	5	5	4	5
Encuestado 43	3	3	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	2	4	5	5
Encuestado 44	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4
Encuestado 45	5	1	5	2	5	5	3	5	1	3	1	2	5	5	1	3	1	5	2	5	5	1	3	5	5
Encuestado 46	5	1	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
Encuestado 47	2	3	5	4	5	2	2	3	5	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	5	3	4	1	1	3
Encuestado 48	5	3	4	3	5	5	2	4	4	3	2	1	2	4	5	3	2	4	3	5	3	5	2	5	4
Encuestado 49	3	2	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	5	4
Encuestado 50	5	2	5	5	5	5	2	5	4	5	3	1	3	3	3	1	2	4	2	5	5	5	2	5	5
Encuestado 51	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	2	1	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	1	5	3
Encuestado 52	5	3	5	4	5	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2	2	5	5
Encuestado 53	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5
Encuestado 54	3	3	5	4	3	3	1	5	1	1	3	5	1	4	5	3	2	5	4	5	2	5	2	2	3
Encuestado 55	4	1	5	1	5	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	1	5	5
Encuestado 56	2	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3
Encuestado 57	5	2	5	3	5	4	2	3	5	5	2	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	1	5	5
Encuestado 58	3	2	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	4	2	2	5
Encuestado 59	5	2	3	2	5	5	5	3	3	5	1	5	5	4	5	4	2	3	1	5	3	3	3	3	4
Encuestado 60	5	3	5	3	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	1	2	3	2	5	4	5	1	5	5
Encuestado 61	4	1	4	3	5	5	2	5	3	5	1	1	2	4	3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	5
Encuestado 62	3	3	5	1	4	3	2	2	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4
Encuestado 63	3	4	5	1	5	3	4	3	4	5	5	1	2	3	4	2	3	4	5	1	5	3	4	3	1
Encuestado 64	5	2	5	4	5	5	2	3	4	5	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5



Encuestado 65	5	2	5	3	5	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	5	5	4	5
Encuestado 66	3	2	5	1	5	3	4	5	4	3	2	5	2	5	2	3	3	2	4	2	3	5	3	5	5
Encuestado 67	4	3	5	1	5	3	2	5	3	3	3	5	5	5	2	3	3	2	5	4	2	5	4	5	5
Encuestado 68	3	4	5	5	5	5	4	2	5	5	1	5	3	5	5	3	1	5	4	5	5	4	1	4	3
Encuestado 69	3	2	5	1	5	5	3	5	1	3	1	5	5	3	5	2	4	5	2	4	4	3	1	5	3
Encuestado 70	4	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	3	4	5	3	3	5	4	1	2	3	5
Encuestado 71	2	2	4	3	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3
Encuestado 72	4	2	3	2	3	5	1	2	4	5	2	5	2	4	3	3	4	3	2	4	5	5	1	4	4
Encuestado 73	1	2	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	5
Encuestado 74	4	3	5	1	5	4	2	2	5	3	1	4	5	3	5	3	4	1	4	3	2	5	3	5	5
Encuestado 75	5	2	5	4	5	1	1	5	2	1	3	1	2	1	1	2	5	4	1	1	1	5	3	2	5
Encuestado 76	3	3	5	3	5	5	3	1	3	5	2	5	5	2	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	4
Encuestado 77	5	1	5	5	3	4	2	5	5	3	1	2	4	3	4	5	2	4	5	3	3	5	5	5	4
Encuestado 78	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	3	1	5	4	1	2	5	1	2	5	5	4	4	2	5
Encuestado 79	3	2	4	3	4	5	3	1	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4
Encuestado 80	5	2	5	5	1	2	4	5	5	1	1	5	3	5	1	2	5	2	1	1	5	5	4	3	2
Encuestado 81	5	2	1	5	1	3	5	3	1	1	5	2	1	5	5	4	3	2	1	3	5	5	5	5	3
Encuestado 82	3	2	5	1	5	5	3	4	3	2	1	1	3	4	3	2	2	3	2	3	2	5	2	3	4
Encuestado 83	3	2	2	4	5	5	2	2	5	3	1	1	2	3	5	3	2	3	3	5	3	5	5	5	3
Encuestado 84	1	3	5	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado 85	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5	2	5	3
Encuestado 86	3	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5	5	5	3
Encuestado 87	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5	4	5	5
Encuestado 88	1	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4	3	4	1

Encuestado 89	4	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5	2	5	5
Encuestado 90	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	5
Encuestado 91	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5	1	5	4
Encuestado 92	2	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5	1	5	5
Encuestado 93	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 94	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5
Encuestado 95	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5
Encuestado 96	2	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 97	1	3	5	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado 98	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5	2	5	3
Encuestado 99	3	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5	5	5	3
Encuestado 100	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5	4	5	5
Encuestado 101	1	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4	3	4	1
Encuestado 102	4	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5	2	5	5
Encuestado 103	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	5
Encuestado 104	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5	1	5	4
Encuestado 105	2	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5	1	5	5
Encuestado 106	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 107	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5
Encuestado 108	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5
Encuestado 109	2	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 110	2	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
Encuestado 111	3	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5	3	3	5
Encuestado 112	4	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5	3	4	5

Encuestado 113	3	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4	2	5	5
Encuestado 114	3	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 115	2	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 116	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5	3	5	4
Encuestado 117	2	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5	1	5	2
Encuestado 118	1	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5	1	5	5
Encuestado 119	3	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3
Encuestado 120	1	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5	2	3	5
Encuestado 121	3	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5
Encuestado 122	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5	1	3	5
Encuestado 123	5	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5
Encuestado 124	1	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5	1	5	3
Encuestado 125	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5	1	5	5
Encuestado 126	1	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5	1	4	4
Encuestado 127	5	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
Encuestado 128	3	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2	5	5	3
Encuestado 129	2	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4
Encuestado 130	3	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 131	3	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5
Encuestado 132	2	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
Encuestado 133	2	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	1	5	4
Encuestado 134	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5	1	5	3
Encuestado 135	3	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5	3	5	5
Encuestado 136	4	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5	1	5	2



**Título: Base de datos de la variable: Calidad del servicio educativo**

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Encuestado 1	2	2	4	3	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4
Encuestado 2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5
Encuestado 3	1	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5
Encuestado 4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5
Encuestado 5	5	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4
Encuestado 6	3	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5
Encuestado 7	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5
Encuestado 8	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5
Encuestado 9	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5
Encuestado 10	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 11	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5
Encuestado 12	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4
Encuestado 13	3	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 14	1	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 15	4	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5
Encuestado 16	3	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5
Encuestado 17	4	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4
Encuestado 18	1	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 19	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 20	5	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5
Encuestado 21	5	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5

Encuestado 22	2	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5
Encuestado 23	5	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5
Encuestado 24	5	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5
Encuestado 25	5	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3
Encuestado 26	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5
Encuestado 27	2	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5
Encuestado 28	3	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5
Encuestado 29	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5
Encuestado 30	3	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5
Encuestado 31	3	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5
Encuestado 32	2	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2
Encuestado 33	3	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5
Encuestado 34	2	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 35	1	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3
Encuestado 36	3	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 37	1	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5
Encuestado 38	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5
Encuestado 39	2	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5
Encuestado 40	5	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5
Encuestado 41	1	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	5	5	2	3	5	3
Encuestado 42	4	2	3	2	5	5	3	2	4	2	2	1	2	3	5	2	4	5	3	5	4	5
Encuestado 43	1	3	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	2
Encuestado 44	5	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2
Encuestado 45	3	1	5	2	5	5	3	5	1	3	1	2	5	5	1	3	1	5	2	5	5	1

Encuestado 46	2	1	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5
Encuestado 47	3	3	5	4	5	2	2	3	5	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	5	3	4
Encuestado 48	3	3	4	3	5	5	2	4	4	3	2	1	2	4	5	3	2	4	3	5	3	5
Encuestado 49	2	2	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4
Encuestado 50	2	2	5	5	5	5	2	5	4	5	3	1	3	3	3	1	2	4	2	5	5	5
Encuestado 51	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	2	1	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5
Encuestado 52	3	3	5	4	5	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2
Encuestado 53	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 54	3	3	5	4	3	3	1	5	1	1	3	5	1	4	5	3	2	5	4	5	2	5
Encuestado 55	2	1	5	1	5	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5
Encuestado 56	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 57	2	2	5	3	5	4	2	3	5	5	2	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5
Encuestado 58	5	2	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	4
Encuestado 59	5	2	3	2	5	5	5	3	3	5	1	5	5	4	5	4	2	3	1	5	3	3
Encuestado 60	2	3	5	3	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	1	2	3	2	5	4	5
Encuestado 61	5	1	4	3	5	5	2	5	3	5	1	1	2	4	3	2	4	3	3	5	4	3
Encuestado 62	3	3	5	1	4	3	2	2	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5
Encuestado 63	5	4	5	1	5	3	4	3	4	5	5	1	2	3	4	2	3	4	5	1	5	3
Encuestado 64	3	2	5	4	5	5	2	3	4	5	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Encuestado 65	5	2	5	3	5	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	5
Encuestado 66	4	2	5	1	5	3	4	5	4	3	2	5	2	5	2	3	3	2	4	2	3	5
Encuestado 67	3	3	5	1	5	3	2	5	3	3	3	5	5	5	2	3	3	2	5	4	2	5
Encuestado 68	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	1	5	3	5	5	3	1	5	4	5	5	4
Encuestado 69	2	2	5	1	5	5	3	5	1	3	1	5	5	3	5	2	4	5	2	4	4	3

Encuestado 70	5	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	3	4	5	3	3	5	4	1
Encuestado 71	3	2	4	3	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4
Encuestado 72	5	2	3	2	3	5	1	2	4	5	2	5	2	4	3	3	4	3	2	4	5	5
Encuestado 73	5	2	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5
Encuestado 74	4	3	5	1	5	4	2	2	5	3	1	4	5	3	5	3	4	1	4	3	2	5
Encuestado 75	3	2	5	4	5	1	1	5	2	1	3	1	2	1	1	2	5	4	1	1	1	5
Encuestado 76	3	3	5	3	5	5	3	1	3	5	2	5	5	2	3	2	3	3	2	3	3	5
Encuestado 77	5	1	5	5	3	4	2	5	5	3	1	2	4	3	4	5	2	4	5	3	3	5
Encuestado 78	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	3	1	5	4	1	2	5	1	2	5	5	4
Encuestado 79	3	2	4	3	4	5	3	1	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3
Encuestado 80	4	2	5	5	1	2	4	5	5	1	1	5	3	5	1	2	5	2	1	1	5	5
Encuestado 81	3	2	1	5	1	3	5	3	1	1	5	2	1	5	5	4	3	2	1	3	5	5
Encuestado 82	3	2	5	1	5	5	3	4	3	2	1	1	3	4	3	2	2	3	2	3	2	5
Encuestado 83	4	2	2	4	5	5	2	2	5	3	1	1	2	3	5	3	2	3	3	5	3	5
Encuestado 84	2	3	5	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5
Encuestado 85	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5
Encuestado 86	1	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5
Encuestado 87	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5
Encuestado 88	5	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4
Encuestado 89	3	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5
Encuestado 90	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5
Encuestado 91	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5
Encuestado 92	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5
Encuestado 93	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5



Encuestado 94	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5
Encuestado 95	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4
Encuestado 96	3	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 97	2	2	4	3	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4
Encuestado 98	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5
Encuestado 99	1	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5
Encuestado 100	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5
Encuestado 101	5	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4
Encuestado 102	3	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5
Encuestado 103	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5
Encuestado 104	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5
Encuestado 105	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5
Encuestado 106	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 107	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5
Encuestado 108	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4
Encuestado 109	3	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 110	1	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 111	4	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5
Encuestado 112	3	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5
Encuestado 113	4	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4
Encuestado 114	1	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 115	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 116	5	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5
Encuestado 117	5	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5

Encuestado 118	2	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5
Encuestado 119	5	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5
Encuestado 120	5	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5
Encuestado 121	5	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3
Encuestado 122	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5
Encuestado 123	2	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5
Encuestado 124	3	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5
Encuestado 125	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5
Encuestado 126	3	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5
Encuestado 127	3	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5
Encuestado 128	2	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2
Encuestado 129	3	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5
Encuestado 130	2	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5
Encuestado 131	1	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3
Encuestado 132	3	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 133	1	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5
Encuestado 134	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5
Encuestado 135	2	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5
Encuestado 136	5	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5
Encuestado 137	1	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	5	5	2	3	5	3
Encuestado 138	4	2	3	2	5	5	3	2	4	2	2	1	2	3	5	2	4	5	3	5	4	5
Encuestado 139	1	3	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	2
Encuestado 140	5	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2
Encuestado 141	3	1	5	2	5	5	3	5	1	3	1	2	5	5	1	3	1	5	2	5	5	1

Encuestado 142	2	1	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5
Encuestado 143	3	3	5	4	5	2	2	3	5	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	5	3	4
Encuestado 144	3	3	4	3	5	5	2	4	4	3	2	1	2	4	5	3	2	4	3	5	3	5
Encuestado 145	2	2	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4
Encuestado 146	2	2	5	5	5	5	2	5	4	5	3	1	3	3	3	1	2	4	2	5	5	5
Encuestado 147	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	2	1	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5
Encuestado 148	3	3	5	4	5	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2
Encuestado 149	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 150	3	3	5	4	3	3	1	5	1	1	3	5	1	4	5	3	2	5	4	5	2	5
Encuestado 151	2	1	5	1	5	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5
Encuestado 152	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5

### Anexo 4. Certificado de validez

#### Juez 1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	Se utilizan diversos instrumentos para recoger información de la realidad institucional	✓		✓		✓		
2	El director trabaja en función a la visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	El director trabaja en función a la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	El director da a conocer de forma clara los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	El director utiliza diversas estrategias para cumplir con lo programado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización	✓		✓		✓		
7	El actual sistema de organización responde a sus expectativas y demandas de atención	✓		✓		✓		
8	La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial	✓		✓		✓		
9	El director distribuye acertadamente los recursos humanos	✓		✓		✓		
10	El director distribuye adecuadamente los recursos financieros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El director delega las funciones apropiadamente a su personal.	✓		✓		✓		
12	El director cumple las acciones encomendadas.	✓		✓		✓		
13	El director coordina las acciones programadas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Anual de trabajo (PAT)	✓		✓		✓		
14	El director implementa proyectos educativos para beneficio de la institución	✓		✓		✓		
15	El director cumple oportunamente con las actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGUIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	El director motiva constantemente al personal en las acciones programadas.	✓		✓		✓		
17	El director supervisa permanentemente las actividades educativas	✓		✓		✓		
18	El director promueve la rendición de cuentas de los avances en las actividades programadas.	✓		✓		✓		
19	El director resuelve pertinentemente dificultades que se presentan en la labor educativa.	✓		✓		✓		
20	El director orienta al personal en las acciones programadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	El director logra cumplir con los objetivos programados.	✓		✓		✓		

22	El director mide los resultados obtenidos en su gestión.	✓		✓		✓	
23	El director interpreta los resultados obtenidos del proceso de evaluación.	✓		✓		✓	
24	El director corrige oportunamente los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión.	✓		✓		✓	
25	El director reprograma a partir de los resultados obtenidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*Pinedo Nuñez Miguel P.*

DNI:

*08254761*

*05* de *03* del 20*16*

Especialidad del evaluador:

*Temático*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Pinedo Nuñez, Miguel P.*



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	✓		✓		✓		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	✓		✓		✓		
7	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
9	El colegio es una entidad significativa para la comunidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	✓		✓		✓		
11	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	✓		✓		✓		
12	El personal le ofrece un servicio puntual	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	✓		✓		✓		
15	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica	✓		✓		✓		
17	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Hay apertura a la escucha y al diálogo	✓		✓		✓		
19	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
20	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución	✓		✓		✓		

21	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de sus docentes	✓		✓		✓	
22	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez evaluador: Pinedo Nuñez Mirella ..... DNI: 08257761 .....  
 Especialidad del evaluador: Teusico .....  
 .....05 de 03 del 2016

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Pinedo Nuñez Mirella  
08257761

## Juez 2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	Se utilizan diversos instrumentos para recoger información de la realidad institucional	✓		✓		✓		
2	El director trabaja en función a la visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	El director trabaja en función a la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	El director da a conocer de forma clara los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	El director utiliza diversas estrategias para cumplir con lo programado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
6	La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización	✓		✓		✓		
7	El actual sistema de organización responde a sus expectativas y demandas de atención	✓		✓		✓		
8	La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial	✓		✓		✓		
9	El director distribuye acertadamente los recursos humanos	✓		✓		✓		
10	El director distribuye adecuadamente los recursos financieros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN</b>							
11	El director delega las funciones apropiadamente a su personal.	✓		✓		✓		
12	El director cumple las acciones encomendadas.	✓		✓		✓		
13	El director coordina las acciones programadas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Anual de trabajo (PAT)	✓		✓		✓		
14	El director implementa proyectos educativos para beneficio de la institución	✓		✓		✓		
15	El director cumple oportunamente con las actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGUIMIENTO</b>							
16	El director motiva constantemente al personal en las acciones programadas.	✓		✓		✓		
17	El director supervisa permanentemente las actividades educativas	✓		✓		✓		
18	El director promueve la rendición de cuentas de los avances en las actividades programadas.	✓		✓		✓		
19	El director resuelve pertinentemente dificultades que se presentan en la labor educativa.	✓		✓		✓		
20	El director orienta al personal en las acciones programadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN</b>							
21	El director logra cumplir con los objetivos programados.	✓		✓		✓		



22	El director mide los resultados obtenidos en su gestión.	✓		✓		✓		
23	El director interpreta los resultados obtenidos del proceso de evaluación.	✓		✓		✓		
24	El director corrige oportunamente los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión.	✓		✓		✓		
25	El director reprograma a partir de los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

...05...de...03...del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Lúnga Rodríguez Mary    DNI: 29260394

Especialidad del evaluador: Hgt en Gestión

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	✓		✓		✓		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	✓		✓		✓		Corregir Redacción
7	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
9	El colegio es una entidad significativa para la comunidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevaran a cabo exactamente las diversas actividades	✓		✓		✓		
11	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	✓		✓				
12	El personal le ofrece un servicio puntual	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	✓		✓		✓		
15	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica	✓		✓		✓		
17	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error	✓						
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Hay apertura a la escucha y al diálogo	✓		✓		✓		
19	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
20	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución	✓		✓		✓		

21	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de sus docentes	✓		✓		✓	
22	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador: Llínza Rodríguez Mary    DNI: 29260394    ..05..de..03...del 2016.  
Especialidad del evaluador: Hgt. en Gestión

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Juez 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se utilizan diversos instrumentos para recoger información de la realidad institucional	✓		✓		✓		
2	El director trabaja en función a la visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	El director trabaja en función a la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	El director da a conocer de forma clara los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	El director utiliza diversas estrategias para cumplir con lo programado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización	✓		✓		✓		
7	El actual sistema de organización responde a sus expectativas y demandas de atención	✓		✓		✓		
8	La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial	✓		✓		✓		
9	El director distribuye acertadamente los recursos humanos	✓		✓		✓		
10	El director distribuye adecuadamente los recursos financieros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El director delega las funciones apropiadamente a su personal.	✓		✓		✓		
12	El director cumple las acciones encomendadas.	✓		✓		✓		
13	El director coordina las acciones programadas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Anual de trabajo (PAT)	✓		✓		✓		
14	El director implementa proyectos educativos para beneficio de la institución	✓		✓		✓		
15	El director cumple oportunamente con las actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGUIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	El director motiva constantemente al personal en las acciones programadas.	✓		✓		✓		
17	El director supervisa permanentemente las actividades educativas	✓		✓		✓		
18	El director promueve la rendición de cuentas de los avances en las actividades programadas.	✓		✓		✓		
19	El director resuelve pertinentemente dificultades que se presentan en la labor educativa.	✓		✓		✓		
20	El director orienta al personal en las acciones programadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	El director logra cumplir con los objetivos programados.	✓		✓		✓		



22	El director mide los resultados obtenidos en su gestión.	✓		✓		✓	
23	El director interpreta los resultados obtenidos del proceso de evaluación.	✓		✓		✓	
24	El director corrige oportunamente los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión.	✓		✓		✓	
25	El director reprograma a partir de los resultados obtenidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*Núñez Lina Luján*

DNI:

*080210*

*20* de *02* del 20*16*

Especialidad del evaluador:

*Psicología*

*[Firma]*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	✓		✓		✓		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	✓		✓		✓		
7	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
9	El colegio es una entidad significativa para la comunidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	✓		✓		✓		
11	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	✓		✓		✓		
12	El personal le ofrece un servicio puntual	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	✓		✓		✓		
15	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica	✓		✓		✓		
17	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Hay apertura a la escucha y al diálogo	✓		✓		✓		
19	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
20	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución	✓		✓		✓		

21	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de sus docentes	✓		✓		✓	
22	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*Núñez Lin Luc*

DNI:

*0801210*

*20* de *02* del 20*16*

Especialidad del evaluador:

*Psicología*

*[Firma]*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumento****CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**

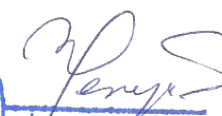
A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la I.F.I 363 San Francisco de Asís, hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 8 de marzo del 2016



  
MARÍA DEL CARMEN PEREYRA SALAZAR  
DIRECTORA



## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la IE. 2026 "Simón Bolívar", hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 10 de marzo del 2016



  
Lic. Mariana N. Angeles - DNI.  
DIRECTORA

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la IE. 2048 - Jose Carlos Mariategui, hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 08 de marzo del 2016



  
VALENTÍN CATARI VILCA  
DIRECTOR

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la I.E. 3072 Augusto Solazar Bondy, hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 10 de marzo del 2016



Lic. Victor Hugo Valverde Cardenas  
Director General  
DNI N° 09402717  
C.C.P.S. N° 0109402717

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la I.E. N° 2016 "Francisco Bolognesi", hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 10 de marzo del 2016



  
PITTER T. SALAS ESPINOZA  
DIRECTOR  
I.E. 2016 "Fco. Bolognesi"

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la I. E. I. 334, hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 10 de marzo del 2016



Blanco Valverde A.

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la CEBE "LOS VIÑEDOS", hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 30 de marzo del 2016



  
Lic. Martha Alarcón Lobaton  
DIRECTORA DEL CEBE "LOS VIÑEDOS"  
UGEL 04: COMAS.



## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A QUIEN CORRESPONDA:

El director (a) de la CETPRO ARTESANAL SANTA LUZHILA, hace constar que, el Sr. MIGUEL ANGEL LIÑAN VARAS, con DNI. 41971379, estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV - sede de Lima-Norte, y cuyo título de su investigación es Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la Ugel 04 del distrito de Comas, **APLICÓ** satisfactoriamente la encuesta a los docentes de la institución.

La presente se extiende a petición del interesado, para los fines que considere conveniente.

Comas, 31 de marzo del 2016

  
  
Teresa Liviano Barivera  
DIRECTORA  
CETPRO Artesanal Santa Luzmila